Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Budget des dépenses 2011-2012

Rapport ministériel sur le rendement

Table des matières

Message de la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences 1
Message de la ministre du Travail 2
Section I : Survol du Ministère 3
Raison d'être 3
Responsabilités 3
Résultats stratégiques et architecture des activités de programme 5
Priorités organisationnelles 6
Analyse des risques 14
Sommaire du rendement 17
Profil des dépenses 24
Budget des dépenses par crédit voté 26
Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique 27
Résultat stratégique 1 27
Activité de programme : Compétences et emploi 27
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 29
Leçons tirées 33
Activité de programme : Apprentissage 34
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 37
Leçons tirées 45
Résultat stratégique 2 47
Activité de programme : Travail 47
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 49
Leçons tirées 51
Résultat stratégique 3 53
Activité de programme : Sécurité du revenu 54
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 57
Leçons tirées 59
Activité de programme : Développement social 60
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 62
Leçons tirées 65
Résultat stratégique 4 66
Activité de programme : Services axés sur les citoyens 66
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 70
Leçons tirées 73
Activité de programme : Intégrité et traitement 74
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 80
Leçons tirées 82

Services internes 85
Activité de programme : Services internes 85
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme 86
Leçons tirées 90
Changements à la structure du gouvernement 92
Section III : Renseignements supplémentaires 93
Principales données financières 93
Principales données financières – Tableaux et graphiques 95
États financiers 98
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 98
Section IV : Autres sujets d'intérêt 99
Comptes à fins déterminées 99
Rapports législatifs annuels 105
Coordonnées 110
Notes en fin d'ouvrage 111

Message de la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

À titre de ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences, je suis heureuse de présenter le Rapport ministériel sur le rendement de 2011-2012, qui fait état des progrès réalisés par rapport aux priorités énoncées dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) joue un rôle important dans le plan d'allégement de la charge fiscale mis de l'avant par notre gouvernement afin de favoriser la création d'emplois, la croissance économique et la prospérité à long terme.

L'efficience du marché du travail est essentielle à la prospérité d'un pays, et à ce chapitre, la situation du Canada est enviable par rapport à celle de bien d'autres pays.

Par conséquent, nous faisons souvent face, partout au pays, à des pénuries de travailleurs et de main-d'œuvre qualifiée. La qualité de notre main-d'œuvre constitue l'une de nos plus grandes forces et exige un investissement constant. Alors que la technologie transforme les milieux de travail qui doivent compter sur de nouvelles aptitudes professionnelles, il est plus que jamais nécessaire d'investir en permanence dans les compétences des Canadiennes et des Canadiens.

Le gouvernement continuera à aider les Canadiennes et les Canadiens à acquérir les compétences et à recevoir la formation dont ils ont besoin pour occuper les emplois d'aujourd'hui et de demain. L'avenir du Canada repose sur une main-d'œuvre bien éduquée et bien formée. Le marché du travail a besoin de tous nos talents. Les efforts que nous déployons en ce qui a trait à l'éducation postsecondaire, à l'acquisition de compétences et à la formation contribuent à développer ces talents.

Pour améliorer la vigueur de notre économie et maintenir notre qualité de vie, nous devons compter sur des personnes, des familles et des collectivités fortes. Grâce aux partenariats existants et à l'établissement de nouveaux partenariats, RHDCC continue de fournir de l'aide et du soutien, favorisant ainsi le bien-être des familles et des enfants, des aînés et des personnes handicapées.

RHDCC intervient auprès des familles canadiennes à beaucoup d'étapes de leur vie, et nous prenons au sérieux cette responsabilité. Nous demeurons résolus à trouver des façons novatrices et économiques d'offrir des services aux Canadiennes et aux Canadiens de manière à bâtir un Canada uni, plus fort, plus concurrentiel et plus prospère.

L'honorable Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

Message de la ministre du Travail

Des relations de travail saines et des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs constituent la base d'une main-d'œuvre productive et d'une économie solide. Grâce à ses programmes et services visant à protéger les travailleurs et les employeurs canadiens, le Programme du travail veille à ce que les milieux de travail soient sûrs, renforce les relations patronales-syndicales et joue un rôle de chef de file dans le domaine des affaires internationales du travail.

Le *Rapport ministériel sur le rendement 2011-2012* décrit les réalisations du Programme du travail en ce qui a trait à l'atteinte de ses grands objectifs.

Nous continuons d'offrir des services de médiation et de conciliation de haute qualité afin d'aider les employeurs et les syndicats à maintenir des relations harmonieuses et constructives pendant les négociations collectives. Nous proposons davantage de services de médiation préventive, ce qui a amélioré les relations à la table de négociation et dans le milieu de travail.

Pour mieux répondre aux besoins des employeurs et des employés canadiens, le Programme du travail poursuit la modernisation de la législation fédérale régissant la santé et la sécurité au travail, ainsi que les normes du travail.

Sur le plan mondial, le Programme du travail joue un rôle de chef de file dans la négociation de normes internationales du travail. Nous faisons valoir à l'étranger nos intérêts et nos valeurs en matière de travail. Nous participons à la conclusion d'accords de coopération dans le domaine du travail, ce qui favorise l'application des lois nationales du travail et protège les droits fondamentaux du travail à l'étranger.

Nous maintiendrons nos efforts au cours de l'année à venir. Le Programme du travail continuera de favoriser le développement social et économique du Canada et, ce faisant, aidera à garantir que le Canada reste un acteur concurrentiel et prospère de l'économie mondiale.

L'honorable Lisa Raitt, C.P., députée
Ministre du Travail

Section I : Survol du Ministère

Raison d'être

La mission de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) est de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiens et Canadiennes à faire les bons choix afin que leur vie soit productive et gratifiante, et d'améliorer leur qualité de vie. Le Ministère offre toute une gamme de programmes et de services qui influent sur la vie des Canadiens, et ce, par l'entremise de trois secteurs d'activité : les programmes qui appuient les ressources humaines et le développement des compétences, le Programme du travail et Service Canada.

Responsabilités

Pour accomplir sa mission, le Ministère veille à :

- favoriser la souplesse du marché du travail partout au Canada;
- accroître la participation à la population active;
- éliminer les obstacles qui empêchent les Canadiens de poursuivre des études postsecondaires et de perfectionner leurs compétences;
- assurer que le gouvernement fédéral exerce ses responsabilités en matière de travail;
- offrir un soutien du revenu aux aînés, aux familles ayant des enfants et aux prestataires de l'assurance-emploi;
- exécuter des programmes et des services du gouvernement du Canada au nom d'autres ministères et organismes.

Au nombre des rôles et responsabilités qui sont au cœur de son mandat, il y a la conception et l'exécution de programmes et de services fédéraux bien connus, tels que :

- la Sécurité de la vieillesse;
- le Régime de pensions du Canada;
- le régime d'assurance-emploi;
- les programmes canadiens de prêts et de bourses aux étudiants;
- le Programme canadien pour l'épargne-études;
- la Prestation nationale pour enfants;
- la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

Ces prestations versées directement aux Canadiens font partie du filet de sécurité sociale du Canada et représentent près de 94 % des dépenses du Ministère.

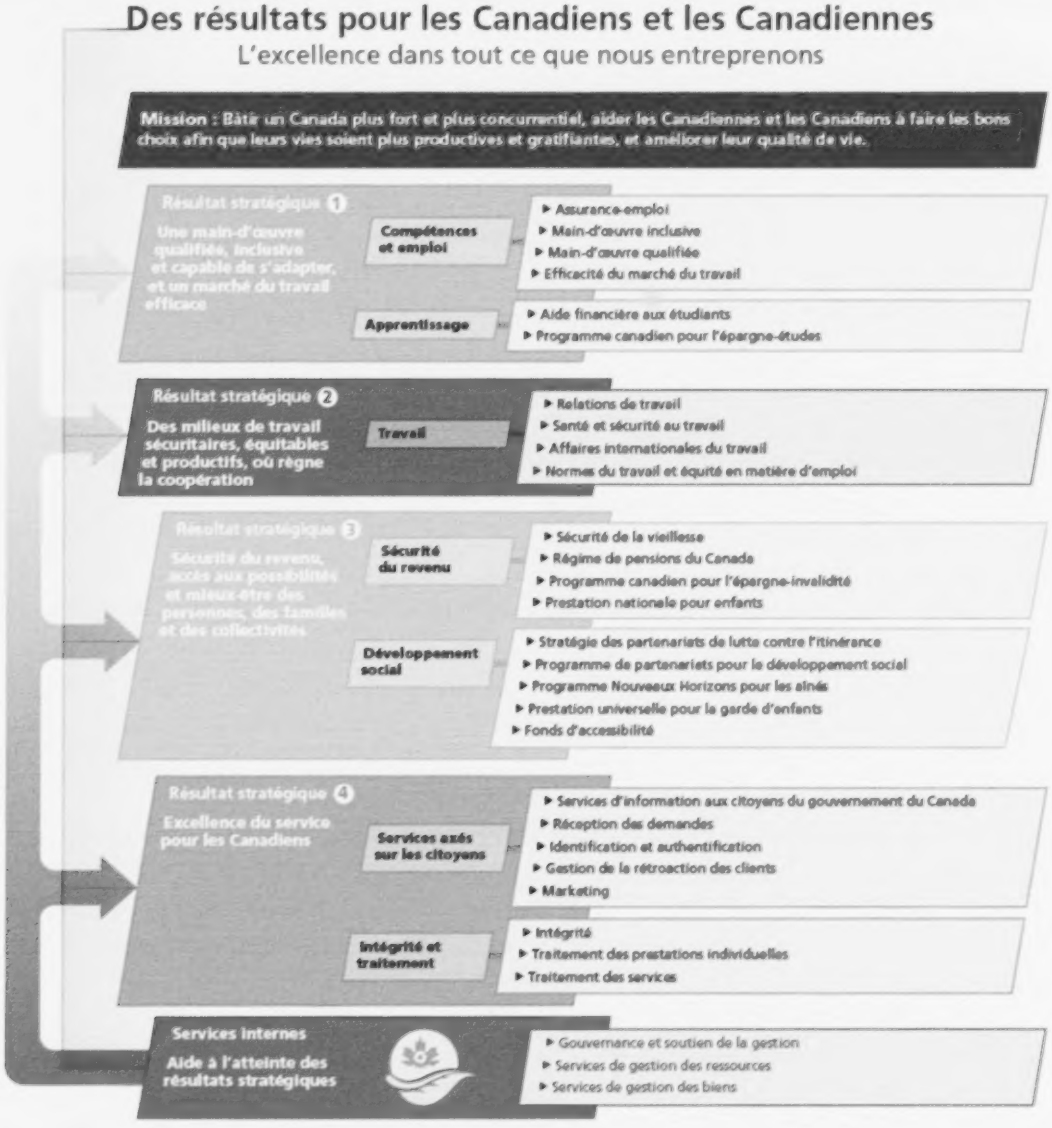
Le Programme du travail veille à ce que le gouvernement fédéral exerce ses responsabilités en matière de travail, notamment en ce qui concerne le droit du travail, la santé et sécurité au travail, les normes du travail ainsi que les relations de travail et les services de médiation dans les lieux de travail des secteurs de compétence fédérale. Le Programme du travail représente également le Canada au sein d'organisations internationales du travail et négocie des accords de coopération dans le domaine du travail dans le cadre de négociations sur le libre-échange.

Grâce à Service Canada, qui compte plus de 600 points de service dans l'ensemble du pays, le Ministère facilite l'accès des Canadiens à ses programmes et services et à ceux d'autres ministères fédéraux. En plus d'offrir des services en personne, Service Canada répond aux besoins des Canadiens sur Internet, au www.servicecanada.gc.ca, et par téléphone, au 1 800 O-Canada, grâce à un réseau de centres d'appels spécialisés.

Enfin, RHDCC verse des subventions et des contributions à d'autres ordres de gouvernement et à diverses organisations (p. ex. secteur bénévole et privé, organismes communautaires ou spécialistes de l'éducation) afin de financer des projets qui répondent aux besoins du marché du travail canadien et aux besoins des Canadiens en matière de développement social.

Résultats stratégiques et architecture des activités de programme

L'architecture des activités de programme (AAP) est une représentation graphique des programmes offerts par RHDCC et des résultats stratégiques que l'on cherche à obtenir pour les Canadiens au moyen de ces programmes. L'AAP comprend également une activité de programme visant les services internes du Ministère, qui contribuent à l'atteinte des quatre résultats stratégiques visés par RHDCC.



La version complète de l'AAP est affichée en ligne, au
http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-2012/inst/csd/longdesc/resultats_canadiens-fra.html

Priorités organisationnelles

Le tableau qui suit reprend les priorités de 2011-2012 présentées dans le Rapport sur les plans et les priorités, et fait ressortir les progrès réalisés en fonction des plans établis :

Priorité	Type	Résultats stratégiques
S'assurer que les programmes d'apprentissage et d'emploi suivent l'évolution de la situation socioéconomique.	Priorité permanente	**Résultat stratégique 1** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace **Résultat stratégique 4** Excellence du service pour les Canadiennes et les Canadiens

Fournir des mesures efficaces de soutien au revenu

Le Ministère continue de mettre sur pied des programmes d'emploi assez souples pour s'adapter aux conditions socioéconomiques changeantes et pour répondre à la mission du Ministère qui consiste à aider les Canadiens à faire les bons choix afin de mener une vie productive et gratifiante et d'améliorer leur qualité de vie. Une grande partie du travail réalisé en 2011-2012 a consisté en des travaux de recherche, d'analyse et d'élaboration de politiques destinés à améliorer le régime d'assurance-emploi. Par exemple, les travaux de recherche et d'analyse, combinés aux leçons retenues et aux résultats des projets pilotes de l'assurance-emploi, ont fourni au Ministère de précieux renseignements qui ont mené à l'annonce, en mars 2012, de trois nouvelles mesures nationales présentées dans le *Plan d'action économique du Canada* (PAE) de 2012 (www.budget.gc.ca/2012/home-accueil-fra.html).

Le travail réalisé en 2011-2012 permettra d'aider davantage les prestataires de l'assurance-emploi dans leur recherche d'un emploi permanent, et ce, au moyen du projet pilote de travail pendant une période de prestations. Ce projet pilote sera mis en œuvre à compter du 5 août 2012 et durera trois ans. Dans le PAE de 2012, le gouvernement a également annoncé une nouvelle mesure sur le nombre variable de meilleures semaines de rémunération. Cette mesure est le résultat de l'analyse effectuée par RHDCC en 2011-2012 portant sur les leçons tirées du projet pilote précédent, à savoir le projet pilote sur les 14 meilleures semaines de rémunération. Le Ministère a aussi mis au point une nouvelle méthode de calcul du taux de prestations, qui prend en considération l'évolution des conditions économiques et du marché du travail des régions. Elle entrera en vigueur le 7 avril 2013. La troisième mesure consiste à jumeler les travailleurs et les emplois disponibles. Elle a été annoncée le 24 mai 2012 et servira à fournir, en temps utile, de l'information sur le marché du travail exhaustive et pertinente aux travailleurs qualifiés sans emploi pour qu'ils soient au courant des possibilités d'emploi dans leur région et retournent rapidement sur le marché du travail.

Soutenir les efforts que déploient les Canadiennes et les Canadiens pour poursuivre des études postsecondaires et perfectionner leurs compétences

RHDCC a poursuivi son travail de recherche et d'élaboration de politiques pour mieux comprendre les obstacles à la poursuite des études postsecondaires que rencontrent certains groupes sous-représentés, tels que les étudiants issus d'une famille à faible revenu, les étudiants autochtones et les parents qui poursuivent des études postsecondaires.

Le Ministère a amélioré l'administration des programmes d'aide financière aux étudiants et la reddition de comptes dans le cadre de ses programmes. En 2011-2012, RHDCC a effectué un examen de conformité de certains établissements d'enseignement postsecondaire qui offrent des programmes d'apprentissage en ligne en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique. Il a notamment analysé la mesure dans laquelle ces établissements respectent la politique servant à déterminer les programmes admissibles à l'aide financière aux étudiants. Les conclusions de l'examen serviront à lancer les discussions qu'aura RHDCC avec les provinces et les territoires au sujet de l'agrément des établissements offrant des programmes d'apprentissage en ligne au titre de l'aide financière aux étudiants. RHDCC a également assuré qu'il continuerait à répondre aux besoins d'un nombre grandissant d'étudiants, en faisant passer la limite de prêts d'études canadiens impayés de 15 à 19 milliards de dollars.

Pour améliorer les mesures de soutien relatives aux études postsecondaires offertes à certains Canadiens, le gouvernement a annoncé dans le budget de 2011 plusieurs changements importants aux programmes canadiens de prêts et bourses aux étudiants, changements qui ont été effectués en 2011-2012. Ces changements visaient notamment à :

- doubler l'exemption de revenu pour permettre aux étudiants à temps plein qui travaillent pendant qu'ils sont aux études de gagner un revenu supplémentaire;
- accorder une exemption du remboursement d'une partie des prêts d'études canadiens aux nouveaux médecins de famille, au personnel infirmier et aux infirmières praticiennes qui travaillent dans des collectivités rurales ou éloignées;
- éliminer l'intérêt en cours d'études pour les étudiants à temps partiel;
- accroître les seuils de revenu utilisés pour évaluer l'admissibilité aux prêts et bourses d'études à temps partiel.

Améliorer la qualité et la diffusion de l'information sur les programmes d'apprentissage et sur le marché du travail

Dans le cadre de ses efforts visant à informer les Canadiens des emplois disponibles et à améliorer la qualité et la rapidité de diffusion de l'information sur le marché du travail (IMT) pour les Canadiens et les employeurs, RHDCC a continué de moderniser son portefeuille de données et d'obtenir les données qui lui manquaient au sujet de la demande et de l'offre de main-d'œuvre et des pressions exercées sur le marché du travail. Les efforts déployés au cours de la dernière année ont permis de créer une nouvelle enquête sur les postes vacants et d'avoir accès aux offres d'emploi dans le secteur privé, ce qui donnera aux Canadiens de l'information supplémentaire sur les emplois disponibles au pays.

Le Ministère a renforcé ses partenariats avec les provinces et territoires et avec d'autres ministères (p. ex. Affaires autochtones et Développement du Nord Canada et Citoyenneté et Immigration Canada) afin d'améliorer l'accessibilité, la facilité d'emploi et la diffusion de l'IMT et de renseignements essentiels. Le travail réalisé en collaboration avec le Forum des ministres du marché du travail au cours de la dernière année a permis d'établir quatre priorités et neuf résultats attendus pour faire progresser le travail en vue de remédier aux lacunes en matière d'information sur l'offre de main-d'œuvre, d'améliorer l'accès aux données existantes et nouvelles sur le marché du travail (y compris la diffusion et l'utilisation de ces données), et d'accroître la capacité fédérale, provinciale et territoriale de surveiller et de prévoir l'état du marché du travail et les pressions exercées sur celui-ci.

RHDCC a continué d'améliorer la diffusion de l'IMT régionale et nationale en modifiant les sites *Travailler au Canada* et *Guichet emplois*. La fusion des sites Web sur l'IMT en un seul site (*Travailler au Canada*) et l'élaboration de la première phase d'une version améliorée du système Alerte-emplois ont été, au cours de la dernière année, des étapes importantes qui ont permis d'améliorer l'efficacité et la pertinence de l'IMT et l'accès à celle-ci. En 2011-2012, environ 3,9 millions de personnes se sont servies du site *Travailler au Canada* afin de produire, au total, près de 5 millions de rapports sur des professions et des lieux géographiques particuliers. Ces rapports, qui comprenaient aussi de l'information utile sur l'emploi et le marché du travail, ont pu aider ces personnes à prendre une décision éclairée sur l'endroit où elles devraient s'établir et travailler au Canada.

L'expérience acquise lors de l'élaboration de la nouvelle enquête sur les postes vacants a permis de faire ressortir l'importance des partenariats pour l'amélioration constante du système canadien d'IMT et de la diffusion de cette information aux Canadiens. Par suite de la collaboration entre RHDCC et Statistique Canada pour mettre au point le projet pilote sur les postes vacants, les Canadiens auront accès à des renseignements qu'ils n'avaient pas auparavant sur la demande de main-d'œuvre, grâce à une enquête mensuelle gérée et financée par Statistique Canada.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Renforcer les services de médiation et de conciliation dans le domaine du travail et négocier des normes du travail internationales.	Priorité permanente	**Résultat stratégique 2** Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

Fournir des services de médiation et de conciliation de grande qualité pour aider les employeurs et les syndicats à régler les conflits de travail

Le Ministère a donné suite à cette priorité en offrant, par l'intermédiaire du Programme du travail, des services professionnels de médiation et de conciliation afin de soutenir les parties engagées dans un processus de renouvellement ou de révision de conventions collectives. Des experts externes en relations de travail ont également été engagés dans certains cas. Des progrès ont été réalisés grâce à l'augmentation du nombre de ressources qualifiées.

En 2011-2012, le Programme du travail a recruté quatre agents de conciliation et de médiation supplémentaires, afin d'offrir des services de règlement des différends visant à aider la négociation collective dans les secteurs de compétence fédérale. Le Programme du travail a ainsi réglé 293 conflits de travail survenus lors de négociations collectives. De ce nombre, 104 conflits ont été reportés de l'exercice financier précédent, car ils n'avaient toujours pas été réglés. En tout, il y a eu 189 nominations de conciliateurs en 2011-2012.

Négocier des accords internationaux de coopération dans le domaine du travail

Il appartient au Programme du travail de négocier les accords de coopération dans le domaine du travail qui accompagnent les accords de libre-échange que conclut le Canada. Dans le cadre de ces accords de coopération, les pays signataires s'engagent à appliquer efficacement leurs lois du travail et à veiller à ce que ces lois respectent la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail de 1998.

En 2011-2012, le Programme du travail a réussi à conclure un accord de coopération dans le domaine du travail avec le Honduras et la République dominicaine. Le Programme du travail a aussi participé aux négociations en cours avec l'Ukraine, l'Inde, l'Union européenne, le Costa Rica, la Communauté des Caraïbes et le Maroc. Il a aussi pris part à des entretiens exploratoires avec d'autres pays qui pourraient devenir partenaires par la conclusion d'un accord de libre-échange et d'un accord de coopération dans le domaine du travail.

En juin 2011, le Canada a ratifié trois conventions de l'Organisation internationale du Travail, à savoir la Convention 29 sur le travail forcé; la Convention 144 sur les consultations tripartites et la Convention 187 sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Soutenir les activités des collectivités et des organismes communautaires visant à régler les problèmes locaux et à répondre aux besoins en matière de développement social des Canadiennes et des Canadiens.	Priorité en cours depuis l'année précédente	**Résultat stratégique 3** Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Mettre en œuvre la nouvelle approche relative à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

RHDCC a opéré une transition efficace et en douceur vers la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) renouvelée, en vigueur depuis le 1er avril 2011. Le Ministère a réussi à mettre en œuvre un plan afin de prolonger des ententes de projet déjà en place pour assurer le maintien des services destinés aux sans-abri et aux personnes vulnérables à l'itinérance d'un bout à l'autre du pays. Des responsables du Ministère ont rencontré l'ensemble des provinces et des territoires pour nouer des relations fédérales-provinciales-territoriales dans le cadre de la SPLI, faire mieux comprendre la SPLI et conclure des ententes bilatérales avec chaque province et territoire, ententes dans lesquelles sont précisés les domaines de collaboration. Signée le 20 juin 2011, la quatrième entente Canada-Québec garantit, dans cette province, une transition sans heurts vers la SPLI renouvelée, et ce, jusqu'en mars 2014. Pour ce faire, on a adopté un modèle de prestation où les gouvernements fédéral et provincial agissent en collaboration.

Une nouvelle version du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri (SISA) a été mise au point. Le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance a approfondi ses connaissances sur les problèmes en matière d'itinérance, et a lancé deux appels de propositions afin de financer des projets sur l'itinérance chez les jeunes et sur l'itinérance dans les régions rurales ou éloignées. Selon les collectivités, il s'agit là de deux priorités.

Le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance a également amélioré la diffusion des résultats de recherche dans les collectivités en adoptant différentes approches de communication : distribution d'un sondage, tenue de six téléforums, coprésidence de deux groupes de travail sur l'itinérance du Réseau canadien de recherche sur le logement, collaboration avec les collectivités au moyen de groupes de discussion régionaux, et distribution de deux bulletins.

Plusieurs mesures d'efficacité opérationnelle ont été mises en œuvre, dont la simplification du processus de planification communautaire, la conception d'une interface Web conviviale pour la production de rapports sur les résultats des projets pour la période allant de 2011 à 2014, et la mise au point d'une méthode d'apprentissage en ligne pour la formation sur le SISA. Les autres travaux d'amélioration du programme étaient bien engagés, comme le renforcement des liens avec la Commission de la santé mentale du Canada et le développement d'outils pour aider les collectivités à mieux intégrer les sans-abri au marché du travail.

Renforcer les partenariats sociaux et promouvoir la contribution de divers secteurs de la société à l'élaboration de nouvelles approches aux enjeux sociaux

À titre de chef de file et de facilitateur dans le domaine des partenariats sociaux, RHDCC a mobilisé divers intervenants des secteurs gouvernemental et non gouvernemental pour mettre de l'avant ce programme. RHDCC a entre autres offert, conjointement avec le Forum des politiques publiques, un atelier interministériel sur la finance sociale auquel ont aussi participé des experts internationaux en la matière, et il a favorisé la diffusion d'information sur la finance sociale à l'échelle du gouvernement fédéral.

Le Ministère a poursuivi son travail de transformation du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS). Des chartes de projet ont été créées pour trois projets pilotes distincts qui mettent à l'essai de nouvelles façons de renforcer les partenariats et les alliances stratégiques pour avoir accès à

un vaste réseau de partenaires intersectoriels. Les partenariats intersectoriels peuvent servir à développer des approches novatrices pour résoudre des problèmes sociaux complexes que vivent certaines collectivités.

On a également procédé au lancement du programme des Prix du Premier ministre pour le bénévolat. Le système en ligne est entièrement accessible pour les candidats et les évaluateurs.

Dans le cadre du volet Projets de petite envergure du Fonds pour l'accessibilité, le Ministère cherche aussi à mettre à l'essai de nouvelles façons de renforcer les partenariats et les alliances stratégiques au niveau communautaire pour accroître la portée et les retombées du financement fédéral.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Moderniser les programmes et services du Ministère de même que leurs modes de prestation afin d'assurer l'excellence des services offerts aux Canadiennes et aux Canadiens.	Priorité en cours depuis l'année précédente	**Résultat stratégique 1** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace **Résultat stratégique 2** Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération **Résultat stratégique 3** Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités **Résultat stratégique 4** Excellence du service pour les Canadiennes et les Canadiens

Poursuivre la modernisation de la prestation de services pour répondre aux besoins des citoyens et augmenter l'efficience interne et l'intégrité des activités, ce qui veut dire :

- **continuer à moderniser la prestation de l'assurance-emploi;**
- **améliorer les divers modes de prestation utilisés par les citoyens pour trouver de l'information et accéder aux programmes et services et élargir la portée des services offerts par Service Canada;**
- **améliorer les services et politiques ciblant les personnes âgées dans le cadre du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse.**

Le Ministère a amorcé la modernisation de la prestation des services pour l'adapter à l'évolution des besoins des citoyens et optimiser l'utilisation de l'argent des contribuables. Gérer l'imposante demande concernant les programmes et services du Ministère et répondre aux attentes des Canadiens, tout en réduisant les coûts, n'est pas une mince affaire. Cependant, au cours de l'exercice 2011-2012, on a confié de nouvelles responsabilités aux agents des centres d'appels. Ces derniers peuvent désormais répondre à des types précis de demandes de renseignements dès le premier contact avec les clients. Grâce à cette transformation, le service à la clientèle devrait s'en trouver amélioré, et les clients devraient recevoir en tout temps un service de qualité.

En s'appuyant sur le travail déjà réalisé au cours des années précédentes, le Ministère a considérablement accru l'automatisation du traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi (p. ex. augmentation du nombre de relevés d'emploi remplis électroniquement par les employeurs), ce qui va permettre de réduire les coûts de traitement et d'assurer l'intégrité du programme.

En 2011-2012, le Ministère s'est principalement efforcé d'assurer l'uniformité du service offert aux clients, quel que soit le mode de prestation de son réseau intégré (c.-à-d. en ligne, par téléphone et en

personne). Il a amélioré la prestation des services et ses services en ligne pour inciter les clients à utiliser les services électroniques et les options de libre-service. L'accès à Mon dossier Service Canada a d'ailleurs été simplifié. De nouvelles ententes de prestation de services ont également été négociées avec d'autres ministères fédéraux. Par exemple, le Ministère a conclu une entente avec le ministère des Anciens Combattants pour recevoir les demandes de renseignements généraux à partir du numéro 1 800 O-Canada et pour offrir de l'aide, à partir de lignes sans frais réservées, pendant la période de transition vers les versements par dépôt direct du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Le Ministère a élaboré une stratégie complète destinée à améliorer les services aux aînés associés à la Sécurité de la vieillesse, et ce, tout en réduisant les coûts administratifs. Ainsi, un processus d'inscription proactif sera instauré, de sorte que de nombreux aînés qui satisfont aux critères d'admissibilité n'auront plus à présenter de demande de pension de la Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti (SRG), comme cela a été annoncé dans le budget de 2012.

Utiliser des approches et des outils modernes pour offrir les services et assurer la conformité en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail, les normes du travail et l'équité en emploi

En 2011-2012, le Programme du travail a travaillé sans relâche afin de moderniser, de mettre à jour et de réviser ses directives, interprétations, politiques et lignes directrices, qui, non seulement seront plus claires pour les employeurs et les employés des secteurs de compétence fédérale, mais serviront à mieux assurer la conformité à la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*.

Le Système de gestion de l'information de l'équité en milieu de travail (SGIEMT) – un processus simplifié qu'utilisent les employeurs pour préparer leur rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi – comporte maintenant un module d'établissement des objectifs à l'intention des employeurs. En 2011, 94 % des employeurs (une augmentation par rapport à 90 % en 2010) ont déclaré avoir utilisé le SGIEMT.

Le Programme du travail continue d'élaborer des documents d'orientation pour aider les milieux de travail à se conformer aux exigences réglementaires en vigueur et à réduire au minimum les risques d'exposition des employés à de nouveaux dangers. Des documents d'orientation sur la prévention de la violence en milieu de travail et sur le stress thermique ont été publiés et d'autres sur les nanomatériaux et la santé psychologique sont en préparation. Des listes de contrôle détaillées ont été établies pour permettre aux agents de santé et sécurité du Programme du travail de traiter de façon systématique et cohérente les risques qui ont été ciblés en milieu de travail et qui représentent un danger pour les employés.

Le Programme du travail a contribué activement à l'élaboration de normes canadiennes sur les pratiques exemplaires afin d'aider les milieux de travail à adopter, de façon volontaire, des pratiques de travail sécuritaires reposant sur les pratiques exemplaires de l'industrie en ce qui a trait, notamment, aux espaces clos, à l'ergonomie et aux risques en milieu de travail.

Le cadre amélioré d'assurance de la qualité en matière de santé et sécurité au travail est en place et les examens sur le terrain et les études de dossier ont été entrepris en 2011-2012 dans le cadre de la mise en œuvre. Le travail d'élaboration de la Stratégie de formation est allé de l'avant tout en mettant l'accent sur l'analyse des résultats des activités d'assurance de la qualité pour aider à éclairer les besoins de formation.

Moderniser et harmoniser les programmes fédéraux provinciaux et fédéraux territoriaux d'aide financière aux étudiants et faire davantage connaître les incitatifs à l'épargne en vue des études postsecondaires

En 2011-2012, RHDCC a amélioré l'efficacité et l'efficience des services offerts aux clients en instaurant un programme intégré d'aide financière avec le gouvernement de la Colombie-Britannique. Il s'agit de la cinquième province à regrouper les prêts provinciaux et fédéraux en un seul système. Dans le cadre de l'intégration, on a également établi des procédures électroniques permettant aux emprunteurs de signer un seul contrat de prêt pendant la durée de leurs études, ce qui leur évitera ainsi d'avoir à faire la file à leur établissement d'enseignement pour le traitement de leurs documents de prêt.

Pour faire mieux connaître aux Canadiens les incitatifs à l'épargne, RHDCC a distribué des brochures afin d'encourager les Canadiens à épargner pour les études postsecondaires de leurs enfants. RHDCC a également fait des envois postaux pour informer des Canadiens de leur admissibilité au Bon d'études canadien.

Moderniser la prestation des subventions et contributions en offrant davantage de services en ligne et en réduisant le fardeau administratif imposé aux demandeurs et aux bénéficiaires

Voici les réalisations du Ministère en 2011-2012 à l'égard du programme de modernisation des subventions et des contributions :

- mise sur pied de programmes de formation sur les subventions et les contributions dans l'ensemble du portefeuille, pour améliorer les capacités et les compétences du personnel responsable de l'exécution des programmes au sein du Ministère;
- recours au dépôt direct afin d'automatiser les transactions financières en ligne avec les signataires d'ententes de subventions et contributions;
- améliorations au site Web de RHDCC sur les subventions et les contributions, pour le rendre plus facile d'accès, simplifier l'information, faciliter la navigation et améliorer les fonctions de recherche.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Poursuivre la modernisation et l'harmonisation des fonctions et des systèmes de services internes de manière à améliorer notre capacité de produire des résultats pour les Canadiennes et les Canadiens.	Priorité en cours depuis l'année précédente	**Services internes** Aider à l'atteinte des résultats stratégiques

Poursuivre le renouvellement des systèmes d'administration ministériels électroniques qui soutiennent la planification des ressources

Le Ministère a fait d'importants progrès pendant la première année de cette initiative quinquennale, qui vise la modernisation et l'harmonisation des fonctions et des systèmes des services internes, en vue d'améliorer sa capacité à produire des résultats pour les Canadiens et à assurer en tout temps l'optimisation des ressources, l'intégrité et une saine administration.

La première étape, qui consistait à amorcer le travail de transformation et d'amélioration des services internes, est maintenant terminée. Pendant cette étape, on a consolidé et regroupé dans un seul portail Web tout ce qui touche aux ressources humaines, à la technologie de l'information, aux finances, à l'intégrité et à la sécurité de l'information. Le nouveau site intranet, combiné à un nouveau centre national d'appels de service, propose aux employés et aux gestionnaires des options de libre-service et des procédures opérationnelles simplifiées. Il s'agit là de la première étape vers le nouveau modèle de services à niveaux multiples.

Continuer à adopter des processus opérationnels communs pour les ressources humaines, la technologie de l'information et la gestion financière, y compris pour la prestation de services par niveaux

Tout au long de l'exercice, les améliorations prévues aux systèmes du Ministère assurant la gestion des finances, du matériel et des ressources humaines se sont poursuivies au moyen d'exercices de planification détaillée et de schématisation des processus en vue de la mise en place de deux nouveaux systèmes de gestion des ressources à l'échelle du Ministère. Ces travaux d'une ampleur considérable prendront fin au deuxième trimestre de l'exercice 2012-2013. Au cours des deux exercices suivants, le Ministère finalisera le développement des nouveaux systèmes et les mettra en œuvre. Ces systèmes et les services par niveaux offerts aux employés sont les principales étapes de la transformation menant au modèle de prestation de services « cliquez, appelez, consultez » au sein du Ministère.

Priorité	Type	Résultats stratégiques
Renforcer les pratiques et l'infrastructure de gestion du Ministère et contribuer au renouvellement de la fonction publique.	Priorité en cours depuis l'année précédente	**Services internes** Aider à l'atteinte des résultats stratégiques

Poursuivre le renouvellement de la fonction publique en favorisant un milieu de travail sain et habilitant, le perfectionnement de la main-d'œuvre et un leadership fort

En 2011-2012, RHDCC a établi une Stratégie de gestion des effectifs pour guider le Ministère dans la gestion efficace de ses ressources humaines. Les employés et les gestionnaires du Ministère ont maintenant à leur disposition de nouveaux outils qui leur permettront de créer et de maintenir un milieu de travail sain et habilitant. Au nombre de ces outils, il y a la politique sur l'apprentissage, les lignes directrices sur la gestion informelle des conflits et la brochure intitulée « À qui m'adresser… », qui leur offrent de l'information pendant la période de transformation. Afin de moderniser les services de ressources humaines, on a grandement amélioré la planification intégrée des activités, qui comprend maintenant une composante sur la dotation. En plus de ces outils, le Ministère a également renforcé ses pratiques et son infrastructure de gestion grâce aux efforts déployés par plusieurs dans le cadre du Programme de renouvellement des services habilitants. L'ensemble de ces réalisations a contribué au renforcement du leadership du Ministère.

Renforcer les mesures de gestion conformément aux exigences législatives et stratégiques dans les domaines de la protection des renseignements personnels, de la sécurité et de l'intégrité interne

En 2011-2012, le Ministère a entrepris l'élaboration d'un plan d'action biennal de renouvellement proposant une approche exhaustive, proactive et axée sur les risques pour la gestion et la protection des renseignements personnels. Un groupe de travail sur le renouvellement en matière de protection des renseignements personnels a été mis sur pied pour diriger l'élaboration du plan d'action.

Le Ministère a renforcé son intégrité interne et sa sécurité en poursuivant la mise en œuvre de la Politique sur la sécurité du gouvernement du Secrétariat du Conseil du Trésor. Plus particulièrement, il a presque terminé l'élaboration de la version préliminaire du Plan de sécurité ministérielle, qui est requis conformément à la Directive sur la gestion de la sécurité ministérielle du Conseil du Trésor en vertu de la Politique sur la sécurité du gouvernement. Le Plan de sécurité ministérielle énoncera les priorités et les exigences ministérielles relatives à la gestion des risques liés à la sécurité, à la conception, à la mise en œuvre et au maintien des mesures de sécurité ainsi qu'à la gestion du rendement en matière de sécurité.

RHDCC a approuvé son plan stratégique de gestion des urgences, comme l'exige la *Loi sur la gestion des urgences*. Le Plan stratégique de gestion des urgences est le cadre ministériel de coordination des activités de gestion des urgences, et explique comment le Ministère contribuera à une intervention fédérale coordonnée.

À la suite des consultations menées auprès des employés de tous les niveaux à l'échelle du Ministère, y compris les agents négociateurs, le nouveau Code de conduite de RHDCC a été publié et est actuellement mis en œuvre. Pour appuyer les exigences de la politique du Conseil du Trésor, RHDCC a pris des mesures actives. Il a notamment mis en place un système automatisé de divulgation des conflits d'intérêts, a permis aux employés d'obtenir des conseils et de l'aide auprès du Bureau des valeurs et de l'éthique, et a informé les employés de leurs obligations. En outre, conformément aux exigences législatives prévues par la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*, RHDCC a mis en place des processus et des procédures internes pour recevoir et gérer les démarches de divulgation d'actes répréhensibles.

Élaborer un bon plan pluriannuel d'investissements pour le Ministère

Le plan d'investissements pour le Ministère a été approuvé par le Conseil du Trésor et servira de base pour les investissements au cours des cinq prochaines années. La planification des investissements fait partie intégrante de l'exécution du programme de transformation au sein du Ministère. Elle vise à maintenir les actifs et à renforcer les pratiques de gestion du Ministère, étant donné que les décisions en matière d'investissement sont prises à l'échelle de l'organisation. Un tel plan favorise la planification des actifs à long terme. Les investissements sont établis en fonction des priorités de l'organisation et servent de base à la mesure du rendement de la gestion des projets et des biens du Ministère.

Analyse des risques

En 2011-2012, le Ministère a cerné les risques organisationnels suivants et il a pris les moyens nécessaires pour les atténuer.

Demande de pensions et de prestations

Le Ministère s'attend à ce que la demande de services de base reste élevée. Les tendances démographiques à long terme annoncent une croissance soutenue de la demande de services liés à la Sécurité de la vieillesse (SV), au Régime de pensions du Canada (RPC) et au Programme de prestations d'invalidité du RPC. Cette tendance démographique entraînera une charge de travail accrue en raison de l'augmentation du nombre de nouvelles demandes et de demandes de révision de prestations. Nous gérerons cette plus grande charge de travail en modernisant la façon dont ces programmes sont offerts aux Canadiens.

Ainsi, pour mieux servir la population grandissante d'aînés, RHDCC a amorcé un processus visant à moderniser l'administration et l'exécution du programme de la SV, du RPC et du Programme de prestations d'invalidité du RPC. Il continuera à s'efforcer de consacrer ses ressources à l'amélioration de l'expérience des clients et des intervenants, et de simplifier les processus de présentation des demandes et de révision des prestations.

À cette fin, le Ministère a élaboré une stratégie complète pour améliorer les services offerts aux aînés dans le cadre de la SV. La stratégie lui permettra d'augmenter les niveaux de service tout en réduisant les coûts administratifs. Un élément clé de la stratégie consiste à instaurer un mécanisme d'inscription proactif qui évitera à bon nombre d'aînés d'avoir à présenter une demande de prestations de la SV et du SRG. Ces changements ont été annoncés dans le budget de 2012.

RHDCC a également apporté plusieurs changements au RPC découlant du projet de loi C-51, intitulé *Loi sur la reprise économique (mesures incitatives)*. Les changements permettent aux travailleurs âgés de choisir de recevoir en même temps un revenu de pension et un revenu de travail, améliorent quelque peu la protection du RPC et rendent plus justes les dispositions du RPC sur la retraite flexible.

Le Ministère a aussi entrepris un projet pilote pour évaluer les mesures prises en vue d'améliorer la présentation des demandes au Programme de prestations d'invalidité du RPC.

En plus de ces activités, le Ministère a déjà déployé une vaste stratégie visant à assurer une gestion efficace de la charge de travail dans l'ensemble de son réseau de prestation des services. Afin de maintenir ses normes de service, le Ministère a optimisé ses activités de traitement et de prestation de services partout au Canada et il améliore ses services électroniques pour offrir plus d'options de libre-service à la population.

Ressources humaines

Le contexte démographique (effectif vieillissant) a eu pour effet d'accroître la pression exercée sur les gestionnaires afin qu'ils remplissent le mandat du Ministère tout en guidant les employés dans une ère de changement et de renouveau.

Pour atténuer ce risque et soutenir les gestionnaires, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de son Plan d'action pour le renouveau et l'excellence, et il a ajouté un volet sur la dotation au processus de planification des activités pour harmoniser les besoins en ressources humaines avec les prévisions financières. Cette innovation témoigne de la créativité et de l'approche prospective qu'adopte le Ministère (consultez la section « Services internes » pour en savoir plus). Le Ministère a également mis au point une Stratégie de gestion des effectifs, qui traite entre autres de la gestion des postes vacants, de la mise en place d'un milieu de travail sain et habilitant, et de la modernisation des services des ressources humaines. Tous ces éléments favorisent le maintien d'un solide leadership de la direction et de la gestion.

Au sein du Ministère, les services internes (c.-à-d. les ressources humaines, les finances, et l'innovation et la technologie de l'information) ont participé activement au Programme de renouvellement des services habilitants, ce qui a nécessité un travail de collaboration fondé sur une toute nouvelle approche en vue de transformer la prestation de services opérationnels aux clients.

Infrastructure de technologie de l'information

Au début de 2012, un processus ministériel cyclique en matière de gestion des investissements en technologie de l'information a été établi et consolidé pour soutenir une approche de collaboration à l'égard de la demande et de l'établissement de l'ordre de priorité des investissements. Cela a permis au Ministère de répondre aux exigences législatives et d'opérer une transformation dans ses différents secteurs d'activité. Le processus comprenait le lancement de la première phase du programme d'automatisation et d'amélioration des services de l'assurance-emploi, qui se fonde sur les efforts actuels de modernisation et d'automatisation, afin d'accroître les services aux employeurs, de permettre aux clients de profiter d'options de

libre-service et d'améliorer la prestation de services à la clientèle en vue d'obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens. Il comprenait également le Plan pluriannuel de mise à jour des biens technologiques, qui met l'accent sur la nécessité à long terme de moderniser des applications vieillissantes pour soutenir la demande croissante de services et les processus opérationnels automatisés. En 2011-2012, l'exécution du Plan de mise à jour des biens technologiques a commencé, avec la mise à niveau de logiciels de productivité, comme Microsoft Outlook, à l'échelle du Ministère. RHDCC a aussi tenu sa promesse d'améliorer les centres de données. En effet, la mise en œuvre du projet de rationalisation des centres de données lui a permis d'établir un réseau sûr, adaptable et durable.

En outre, RHDCC collabore avec Services partagés Canada pour bien délimiter les responsabilités en matière de technologie de l'information et les exigences et investissements dans des secteurs clés, comme les télécommunications, qui incombent à chaque ministère. En raison du contrat de Service de réseau d'entreprise du gouvernement et du projet de Renouvellement de la technologie de l'information et des communications, dirigé par RHDCC, le Ministère profitera des services données et voix les plus évolués et entièrement gérés à l'échelle du gouvernement du Canada. Dans l'administration fédérale, RHDCC est un précurseur dans le domaine des services de réseaux convergents entièrement gérés, et il établit les bases pour la prestation des services de la prochaine génération.

Gestion de l'information

Le Ministère continue d'améliorer la gestion de l'information dans bien des secteurs. Cette amélioration a d'ailleurs été reconnue par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) qui a accordé, en 2011-2012, une meilleure cote à RHDCC dans son Cadre de responsabilisation de gestion. En effet, pour l'élément Gestion de l'information (GI), la cote est passée de « Possibilité d'amélioration » à « Acceptable ».

L'adoption d'une stratégie en matière de gestion de l'information approuvée par les cadres supérieurs a permis aux employés de comprendre la situation actuelle de la GI au sein du Ministère. Les employés partagent désormais la même vision d'avenir pour cet aspect, et des initiatives sont planifiées en vue de concrétiser la vision en matière de GI. RHDCC a également créé un solide modèle de gouvernance en GI pour continuer de soutenir la mise en œuvre de la stratégie et des initiatives prévues à cet effet. Le Ministère continue également de participer à plusieurs groupes de travail interministériels sur la GI dirigés par le SCT, ce qui lui permet de respecter la vision du gouvernement du Canada en matière de GI.

Même s'il y a de nombreuses activités en cours, des campagnes d'information ont été lancées à l'échelle nationale en 2011-2012 pour conscientiser les employés à l'égard de leurs rôles et responsabilités en matière de GI, et pour améliorer l'intégrité, la sécurité (gestion des renseignements personnels) et l'automatisation de la tenue des dossiers, conformément aux directives du SCT. À l'interne, le Ministère continue son travail pour faire des gains d'efficacité en matière de GI en menant un projet d'analyse de l'environnement de la GI à l'échelle du Ministère, dans le cadre duquel on a ciblé les ressources d'information encore utiles. Aussi, grâce au Library Box Student Employment Project, un projet national qui emploie des étudiants, on fera le tri de l'importante quantité de documents imprimés qui reviendront à RHDCC par suite de la fermeture des Centres de services régionaux de Bibliothèque et Archives Canada, et on prendra les mesures nécessaires à cet égard.

Gestion financière

RHDCC continue de transformer ses activités financières pour les rendre plus efficaces et efficientes, ce qui permet de se concentrer sur la prestation de conseils financiers stratégiques. Cette orientation aidera les gestionnaires du Ministère à respecter le programme d'amélioration continue que s'est donné le Ministère. Un nouveau modèle structurel a été élaboré et mis en place au niveau de la haute direction, et des modifications continuent d'être apportées à tous les niveaux de l'organisation. Le modèle devrait bientôt être parvenu à son état définitif.

Parallèlement à ces activités, par souci d'amélioration de la sécurité, de l'efficacité et de l'utilité de son système de gestion financière, le Ministère remplacera le Système de gestion du Ministère par un système de planification des ressources de l'organisation. De plus, les travaux du Ministère vont bon train en ce qui a trait à l'évaluation du contrôle interne en matière de rapports financiers et à son plan de surveillance continue. Le cadre de gestion financière du Ministère a été revu de façon qu'il s'appuie sur une approche complète des pratiques de gestion financière dans l'ensemble du portefeuille. Cela comprend l'établissement d'un fonds de programme pluriannuel et des affectations au budget de fonctionnement visant à faciliter et à améliorer la planification et la gestion stratégiques des ressources.

Sommaire du rendement

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles*
101 156,2	101 124,2	100 860,0

* Excluant les montants réputés appropriés à Services partagés Canada, le cas échéant.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
23 955	22 832	1 123

Progrès réalisés par rapport au résultat stratégique

Résultat stratégique 1 : Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Taux d'emploi : Pourcentage de la population en âge de travailler qui occupe un emploi Source : Enquête sur la population active, Statistique Canada	Maintien ou augmentation du taux d'emploi	Résultats 2011-2012 : 72 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 71,7 % 2009-2010 : 71,3 % 2008-2009 : 73,1 % 2007-2008 : 73,6 % 2006-2007 : 73,0 % Le marché du travail se rétablit des effets de la récession de 2008-2009, c'est pourquoi le taux d'emploi dans la population en âge de travailler au Canada augmente lentement. Remarque : Les résultats de l'Enquête sur la population active sont révisés chaque année.
Pourcentage des travailleurs canadiens âgés de 25 à 64 ans qui possèdent un diplôme d'études postsecondaires Source : Enquête sur la population active, Statistique Canada	66,3 %	Résultats 2011 : 66,8 % Résultats antérieurs 2010 : 66,0 % 2009 : 65,0 % 2008 : 64,3 % 2007 : 63,7 % 2006 : 62,8 % Au cours des cinq dernières années, les résultats ont augmenté de façon constante.
Rang occupé par le Canada pour ce qui est du pourcentage de la population qui détient un diplôme d'études postsecondaires parmi les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) Source : OCDE, *Regards sur l'éducation 2011*	Conserver le premier rang	Résultats 2009 : 1er Résultats antérieurs 2008 : 1er 2007 : 1er 2006 : 1er 2005 : 1er 2004 : 1er Le Canada se maintient toujours au premier rang des pays de l'OCDE. Remarque : Il existe un décalage de deux ans en ce qui concerne la disponibilité des données pour cet indicateur.

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011 (en millions de dollars)	2011-2012 (en millions de dollars)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Activité de programme 1 : Compétences et emploi	25 034,7	2 055,8	21 293,8	19 752,7	19 603,5	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Activité de programme 2 : Apprentissage	2 921,1	2 594,4	2 606,7	3 194,6	3 184,3	Une économie axée sur l'innovation et le savoir
Total	**27 955,8**	**4 650,2**	**23 900,5**	**22 947,3**	**22 787,8**	

Résultat stratégique 2 : Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Pourcentage des conflits de négociations collectives réglés en vertu de la partie I (relations industrielles) du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail Source : Données administratives	95 %	Résultats 2011-2012 : 93 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 94 % 2009-2010 : 94 % 2008-2009 : 94 % 2007-2008 : 93 % 2006-2007 : 97 %

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011 (en millions de dollars)	2011-2012 (en millions de dollars)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Activité de programme : Travail	262,8	307,0	307,1	271,3	270,0	Un marché du travail équitable et sécuritaire
Total	**262,8**	**307,0**	**307,1**	**271,3**	**270,0**	

Résultat stratégique 3 : Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Pourcentage de la population capable d'acheter des biens et services correspondant à un niveau de vie modeste au Canada selon la mesure du panier de consommation (MPC)* Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, Statistique Canada, 2007 * La MPC est la mesure du faible revenu fondée sur le coût d'un panier de biens et de services précis. Elle mesure l'incidence, l'ampleur et la persistance du faible revenu à l'échelle nationale pour les principaux groupes d'âge, les deux sexes, et les cinq groupes de personnes à risque de faible revenu persistant (parents seuls, personnes seules de 45 à 64 ans, personnes ayant une incapacité qui limite leur aptitude au travail, nouveaux immigrants et Autochtones habitant à l'extérieur des réserves).	90,5 %	Résultats 2009 : 89,4 % Résultats antérieurs 2008 : 90,5 % 2007 : 89,9 % 2006 : 88,1 % 2005 : 87,6 % 2004 : 86,9 % Remarque : Il existe un décalage de trois ans en ce qui concerne la disponibilité des données pour cet indicateur.

Activité de programme	**Dépenses réelles en 2010-2011 (en millions de dollars)**	**2011-2012 (en millions de dollars)**				**Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada**
		Budget principal des dépenses	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**	
Activité de programme 1 : Sécurité du revenu	67 430,8	38 261,8	71 485,0	71 617,4	71 613,9	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Activité de programme 2 : Développement social	2 917,3	2 898,3	2 898,3	2 940,9	2 865,6	Une société qui favorise la dualité linguistique et l'inclusion sociale
Total	**70 348,1**	**41 160,1**	**74 383,3**	**74 558,3**	**74 479,5**	

Résultat stratégique 4 : Excellence du service pour les Canadiens		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Pourcentage de clients dont les attentes de services sont satisfaites Source : Enquête sur la satisfaction des clients, 2010	Année de référence	Résultats 2010-2011 : 84 % L'Enquête sur la satisfaction des clients est menée tous les deux ans, il n'y a pas de résultats d'enquête pour 2011-2012.
Pourcentage d'organismes partenaires dont les attentes de services ont été satisfaites Source : Données administratives	Année de référence	Résultats Le compte rendu des résultats de cet indicateur a été repoussé, en raison du remaniement possible du modèle de prestation de services qui aurait une incidence sur les ententes conclues avec les partenaires.

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011 (en millions de dollars)	2011-2012 (en millions de dollars)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles*	
Activité de programme 1 : Services axés sur les citoyens	520,9	450,5	431,3	489,2	481,6	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Activité de programme 2 : Intégrité et traitement	748,6	623,3	638,4	793,9	786,5	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Total	**1 269,5**	**1 073,8**	**1 069,7**	**1 283,1**	**1 268,1**	

* Excluant les montants réputés appropriés à Services partagés Canada, le cas échéant.

Services internes – Activités contribuant à l'atteinte de tous les résultats stratégiques					
Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011 (en millions de dollars)	2011-2012 (en millions de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles*
Activité de programme : Services internes	925,3	797,9	859,5	971,6	959,5
Total	**925,3**	**797,9**	**859,5**	**971,6**	**959,5**
* Excluant les montants réputés appropriés à Services partagés Canada, le cas échéant.					

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable

Le Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) décrit l'engagement du gouvernement du Canada à améliorer la transparence dans la prise de décisions en matière d'environnement et énonce ses principaux objectifs et cibles stratégiques à cet effet. RHDCC veille à ce que l'on tienne compte de ces résultats dans ses processus décisionnels. Le Ministère contribue au thème IV (« Réduire l'empreinte environnementale – En commençant par le gouvernement »), représenté par le symbole ci-dessous.

En 2011-2012, RHDCC s'est conformé à la *Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes*. Pour de plus amples renseignements sur les activités de RHDCC destinées à soutenir le développement durable, veuillez consulter le site Web du Ministère à l'adresse suivante : www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/sdd/2011/page00-fra.shtml. Pour obtenir plus de détails sur la SFDD, veuillez consulter le site Web d'Environnement Canada, à l'adresse suivante : www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=C2844D2D-1.

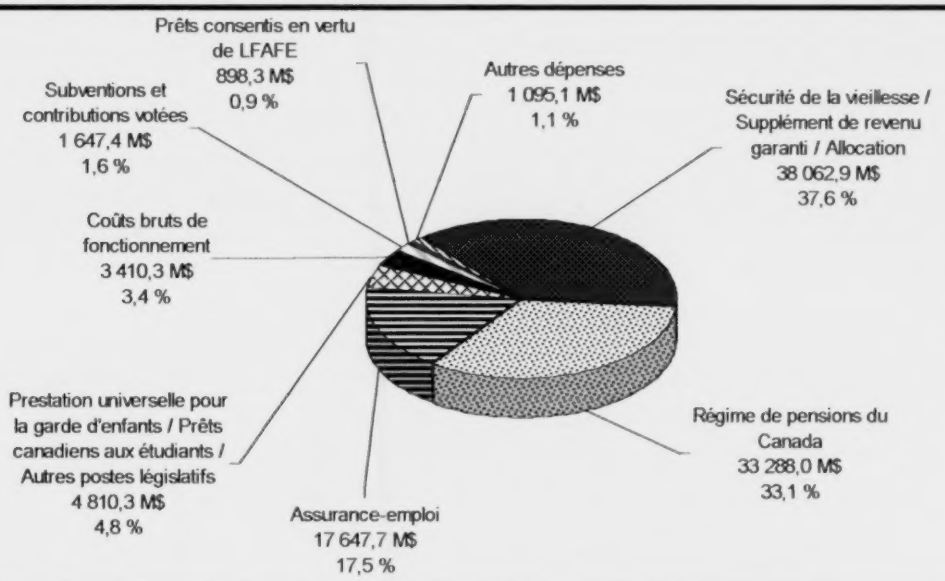
Évaluation environnementale stratégique

Pendant l'exercice 2011-2012, RHDCC s'est conformé à la *Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes* (www.ceaa.gc.ca/default.asp?lang=Fr&n=B3186435-1).

Profil des dépenses

RHDCC a des dépenses de 100,9 milliards de dollars, dont 94,7 milliards de dollars, ou près de 94 %, sont des prestations directes versées aux Canadiens par l'assurance-emploi (AE), le Régime de pensions du Canada (RPC), la Sécurité de la vieillesse (SV), la Prestation universelle pour la garde d'enfants, les prêts accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et d'autres paiements de transfert législatifs. Le Ministère a dépensé 1,6 milliard de dollars en subventions et contributions votées et 2,1 milliards de dollars en vertu de la partie II de la *Loi sur l'AE*.

TOTAL CONSOLIDÉ : 100 860,0 M$



RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA - DÉPENSES BRUTES
(en millions de dollars)

Budgétaire		
Coûts nets de fonctionnement		1 469,4
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	335,8	
Compte des opérations de l'assurance-emploi	1 479,4	
Indemnisation des accidentés du travail	112,9	
Autres	12,8	1 940,9
Coûts bruts de fonctionnement		**3 410,3**
Subventions et contributions votées		**1 647,4**
Total des dépenses brutes		5 057,7
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés du Compte d'AE et du RPC		**1 095,1**
Non budgétaire		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*		**898,3**

PAIEMENTS DE TRANSFERT LÉGISLATIFS
(en millions de dollars)

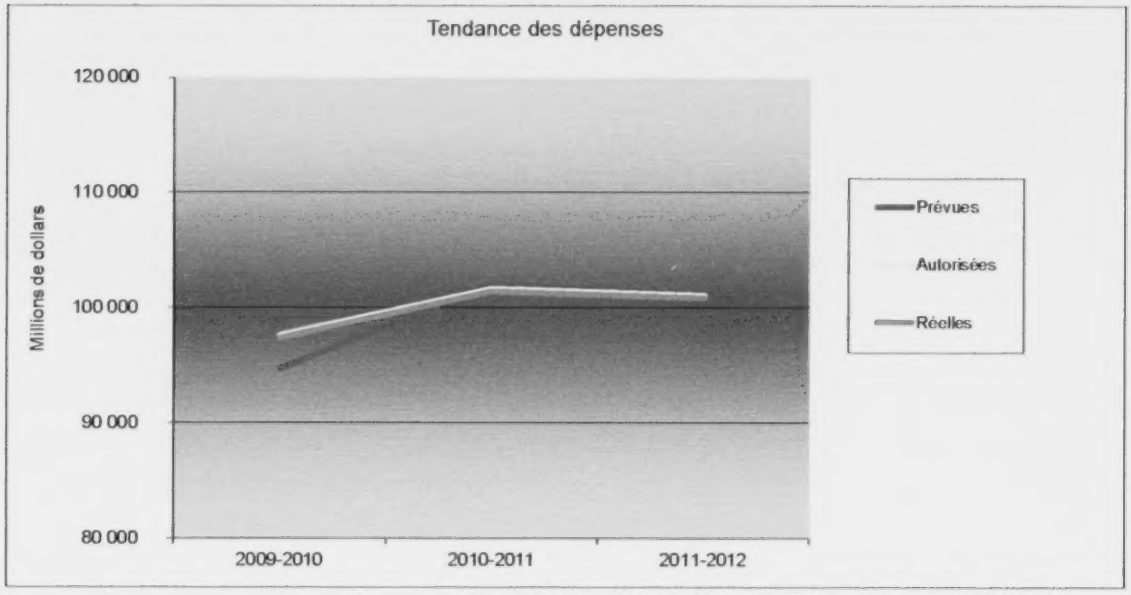
Subventions et contributions		
Programme de la Sécurité de la vieillesse		28 868,8
Supplément de revenu garanti		8 638,1
Allocation		556,0
Autres paiements législatifs :		
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 691,0	
Prêts canadiens aux étudiants	1 051,4	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	691,5	
Programme canadien pour l'épargne-invalidité	212,8	
Bon d'études canadien	88,4	
Programme de protection des salariés	32,6	
Financement pluriannuel initial à Passeport pour ma réussite Canada	6,0	4 773,7
Sous-total		**42 836,6**
Prestations du Régime de pensions du Canada		**33 288,0**
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	15 566,0	
Partie II	2 081,7	**17 647,7**
Autres comptes à fins déterminées		**36,6** [a]
Total des paiements de transfert législatifs		**93 808,9**

[a] Ce montant comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État, au Fonds d'assurance de la fonction publique et au Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Profil des dépenses ministérielles

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses de RHDCC de 2009-2010 à 2011-2012. Pour l'année financière 2011-2012, Ressources humaines et Développement des compétences Canada a dépensé 100,9 milliards de dollars pour atteindre les résultats prévus de ses activités de programme.

Pour les périodes de 2009-2010 à 2011-2012, le total des dépenses autorisées comprend tous les postes votés et approuvés par le Parlement dans le Budget principal des dépenses et les Budgets supplémentaires des dépenses. Le total des dépenses prévues correspond aux prévisions de dépenses présentées dans le Rapport sur les plans et les priorités de chacune des années respectives.



(en millions de dollars)			
	2009-2010	**2010-2011**	**2011-2012**
Prévues	94 719,8	102 134,6	101 156,2
Autorisées	97 622,1	101 686,6	101 124,2
Réelles	97 402,7	101 467,2	100 860,0

En 2010-2011, les dépenses ont augmenté de 4,1 milliards de dollars (4,2 %) comparativement aux dépenses de 2009-2010. Cette augmentation est en grande partie attribuable à une hausse de 2,9 milliards de dollars liée aux mesures temporaires d'amélioration des prestations d'AE conformément à la *Loi d'exécution du budget de 2009*, à une augmentation de 1,2 milliard de

dollars des prestations du RPC et à une augmentation de 1,0 milliard de dollars des versements de la SV en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation du montant des versements mensuels. Ces augmentations sont compensées par une diminution de 1,7 milliard de dollars des prestations d'AE principalement liée à la diminution du taux moyen de chômage conséquente à la reprise économique, qui est passé de 8,4 % en 2009-2010 à 7,9 % en 2010-2011.

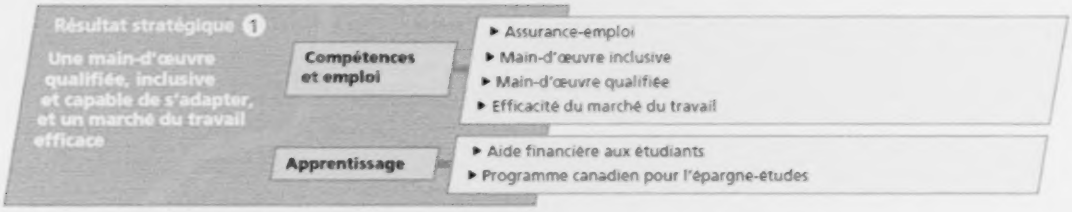
En 2011-2012, les dépenses ont diminué de 607 millions de dollars, soit 0,6 % comparativement aux dépenses de 2010-2011. Cette diminution est en grande partie attribuable à une diminution de 2,2 milliards de dollars des prestations d'assurance-emploi principalement liée à la baisse du taux moyen de chômage conséquente à la reprise économique, qui est passé de 7,9 % en 2010-2011 à 7,4 % en 2011-2012, et au paiement de 2,9 milliards de dollars lié aux mesures temporaires d'amélioration des prestations d'AE en 2010-2011. Ces diminutions sont compensées par une hausse de 1,7 milliard de dollars des prestations du RPC et par une augmentation de 2,4 milliard des versements la SV et du SRG en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation du montant des versements mensuels moyens.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour en savoir davantage sur les crédits votés et les dépenses législatives de RHDCC, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2011-2012* (volume II). Une version électronique des *Comptes publics du Canada 2012* peut être consultée sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, à l'adresse suivante : www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique 1



Un des principaux facteurs déterminant la croissance économique à long terme est la présence d'une main-d'œuvre qualifiée et fortement scolarisée qui soit souple, capable de s'adapter et en mesure de saisir les occasions qui se présentent, autant au pays qu'à l'étranger. Dans le contexte des marchés mondiaux intégrés axés sur le savoir et du vieillissement de la population, si l'on veut bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, il faut que les Canadiens aient la capacité de participer au marché du travail, d'y réussir et de réaliser leur plein potentiel.

Pour ce faire, il faut aider les Canadiens à investir dans le développement de leurs compétences grâce aux études postsecondaires, à la formation en apprentissage et aux initiatives d'emploi. Il faut également aider les personnes à bien intégrer l'économie canadienne et veiller à ce qu'il leur soit possible de tirer avantage des occasions qui se présentent. Cela implique d'aider les groupes vulnérables, y compris les nouveaux arrivants au Canada, qui rencontrent de multiples obstacles dans leurs démarches visant à trouver un emploi à temps plein et à le conserver. À la base de ces activités, il faut diffuser une information de grande qualité sur le marché du travail pour que les Canadiens puissent prendre des décisions éclairées concernant la formation et l'emploi.

Activité de programme : Compétences et emploi

Description de l'activité de programme

L'activité de programme Compétences et emploi vise à s'assurer que les personnes actives au Canada ont accès aux mesures de soutien dont elles ont besoin pour intégrer le marché du travail ou se recycler sur le plan professionnel et qu'elles peuvent contribuer à la croissance économique en participant pleinement au marché du travail. Les initiatives prévues dans le cadre de cette activité de programme contribuent à l'atteinte des objectifs généraux communs, c.-à-d. promouvoir le perfectionnement des compétences et la participation au marché du travail, et assurer l'efficacité du marché du travail.

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
21 293,8	19 752,7	19 603,5

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
1 947	2 019	(72)

Nota : Les tableaux ci-dessus reflètent les ressources de la gestion de programme. Les ressources de traitement des services sont reflétées sous le résultat stratégique 4 (Excellence du service pour les Canadiens).

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les travailleurs qui doivent s'adapter ont accès à une aide financière temporaire.	Pourcentage des chômeurs admissibles aux prestations parmi ceux qui ont récemment vécu une cessation d'emploi et qui répondent aux critères d'admissibilité à l'assurance-emploi Source : Données administratives	80-85 %	Résultats 2011 : non disponibles* Résultats antérieurs 2010 : 83,9 % 2009 : 86,2 % 2008 : 82,2 % 2007 : 82,3 % 2006 : 82,7 % * Au moment de la production de ce rapport, Statistique Canada n'avait pas encore publié les données de 2011 de l'Enquête sur la couverture de l'assurance-emploi.
La population canadienne, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, a l'occasion d'acquérir les compétences nécessaires pour trouver un emploi productif et le conserver.	Proportion des clients qui ont trouvé un emploi ou qui sont de retour aux études après une intervention dans le cadre d'un des programmes d'emploi du gouvernement fédéral (c.-à-d. la Stratégie emploi jeunesse, le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, les Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones, la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones, ou le Fonds pour les compétences et les partenariats) Source : Données administratives	55-65 %	Résultats 2011-2012 : 67,7 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 56,8 % 2009-2010 : 56,8 % 2008-2009 : 61,4 % 2007-2008 : 59,9 %

Grâce à un meilleur taux de persévérance au cours des deux premières années d'inscription dans un programme d'apprentissage, un plus grand nombre d'apprentis terminent un programme dans un métier désigné Sceau rouge.	Nombre d'apprentis qui terminent un programme d'apprentissage et obtiennent un certificat dans un métier du Sceau rouge Source : Système d'information sur les apprentis inscrits, Statistique Canada	25 000	Résultats 2010 : 29 421 Résultats antérieurs 2009 : 25 974 2008 : 23 799 2007 : 22 191 2006 : 18 147 2005 : 18 333 Au cours des cinq dernières années, il y a eu une forte augmentation du nombre d'apprentis qui ont terminé un programme d'apprentissage et obtenu un certificat dans un métier désigné Sceau rouge. En 2009, le nombre de nouvelles inscriptions dans un métier Sceau rouge a chuté de 25 % par rapport à 2008 en raison de la récession durant cette période. Étant donné que les programmes d'apprentissage durent en moyenne de deux à cinq ans, les conséquences de cette baisse sur le nombre de finissants devraient se faire sentir à partir de 2011. Remarque : Il y a un décalage de deux ans pour ce qui est de la disponibilité des données.

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Cette activité de programme vient appuyer les efforts du gouvernement du Canada visant à assurer la sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens. Elle continue de porter des fruits pour ce qui est d'assurer une main-d'œuvre qualifiée, intégratrice et capable de s'adapter et un marché du travail efficace. La réussite à cet égard s'observe, par exemple, par l'augmentation constante du nombre d'apprentis qui terminent leur programme et obtiennent un certificat dans un métier désigné Sceau rouge. Ce nombre d'apprentis est passé d'un peu plus de 18 000 en 2005 à près de 30 000 selon les données les plus récentes. Cette augmentation montre que les Canadiens profitent des diverses occasions offertes pour se perfectionner.

De plus, en 2011-2012, beaucoup de travail a été réalisé au chapitre de l'élaboration de politiques pour répondre aux besoins du marché du travail d'aujourd'hui et de demain. En effet, on a procédé au renouvellement des conditions de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés et

des Prestations d'emploi et mesures de soutien, et on a prolongé les ententes du programme Travail partagé et les Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées.

RHDCC a également rempli les engagements suivants, tels qu'ils ont été présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012.

Fournir des mesures efficaces de soutien au revenu

On a mené des projets pilotes clés afin de déterminer les options possibles pour améliorer le soutien offert aux Canadiens à la recherche d'un emploi. Ces projets pilotes ont confirmé ceci :

- le projet pilote des 14 meilleures semaines de rémunération a démontré les avantages d'adopter une nouvelle approche visant le calcul des taux de prestations d'assurance-emploi, selon la disponibilité des emplois dans chaque région du pays;
- le projet pilote concernant le travail pendant une période de prestations a confirmé les avantages d'éliminer les mesures dissuasives de travailler pendant une période de prestations, encourageant les prestataires d'assurance-emploi à accepter tout travail disponible;
- au moyen de ces projets pilotes, on a également confirmé l'avantage d'offrir de l'information relative à l'emploi plus complète, pertinente et en temps opportun aux prestataires d'assurance-emploi.

Aider les Canadiennes et les Canadiens à se perfectionner

RHDCC continue d'élaborer des politiques relatives aux programmes pour que les groupes sous-représentés sur le marché du travail canadien aient accès aux mesures de soutien dont ils ont besoin.

Par exemple, en collaboration avec des partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux, RHDCC a mené une recherche à l'échelle nationale et internationale sur les meilleures pratiques relatives aux mesures d'aide à l'emploi offertes aux personnes handicapées et sur les obstacles à la participation des personnes handicapées au marché du travail. Cet échange de renseignements sur les leçons tirées et les pratiques exemplaires permettra de renforcer la planification à long terme et de continuer à répondre aux besoins des personnes handicapées.

De plus, le travail soutenu d'élaboration de politiques relatives aux programmes a permis à la Stratégie emploi jeunesse et au programme complémentaire Sensibilisation jeunesse de répondre à la nouvelle demande du marché du travail. Par exemple, pour soutenir la Stratégie sur l'économie numérique, le gouvernement utilise une partie du financement de Sensibilisation jeunesse, Objectif carrière et Connexion compétences afin de valoriser les compétences numériques. Ainsi, il offre aux jeunes de l'information sur le sujet tout en les amenant à acquérir ce type de compétences ainsi que de l'expérience de travail en vue de trouver un emploi dans le domaine du numérique. Le gouvernement s'efforce également d'axer davantage les programmes

jeunesse sur la demande et de les adapter au contexte financier actuel. Par exemple, il examine de nouvelles approches novatrices à l'égard du financement et de l'exécution de programmes destinés à soutenir l'initiative des partenariats sociaux. Pour faire avancer le dossier, un comité intraministériel sur la jeunesse a été mis sur pied afin de mobiliser les principaux partenaires à RHDCC pour qu'ils élaborent des approches qui répondront aux nouveaux besoins et priorités. RDHCC a aussi mené des travaux de recherche en collaboration avec d'importants partenaires du milieu universitaire et d'autres organismes gouvernementaux, qui ont culminé avec l'organisation d'un symposium en collaboration avec le Forum des politiques publiques et avec la publication d'une nouvelle série de documents portant sur les problèmes actuels des jeunes Canadiens sur le marché du travail. L'expertise de RHDCC en matière de politiques relatives aux programmes d'emploi jeunesse a également été utile dans le cadre d'initiatives internationales, comme le groupe de travail du G20 sur l'emploi des jeunes et les projets du programme Développement économique et création d'emplois locaux de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

RHDCC a aussi renouvelé ses programmes visant à répondre aux besoins des Autochtones en les amenant à perfectionner leurs compétences. En effet, la première année complète de mise en œuvre de la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones (SFCEA) vient de se terminer. Cette stratégie succède à la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones. En 2011, plus de 80 organismes offrant des services aux Autochtones dans plus de 800 points de service ont participé à la conception et à la prestation de programmes et de services visant à aider les Autochtones à trouver des emplois intéressants et durables. Par ailleurs, le Ministère a lancé deux appels de propositions dans le cadre du Fonds pour les compétences et les partenariats (FCP) et, jusqu'à présent, 60 projets ont été approuvés. Le FCP est un programme distinct, mais complémentaire à la SFCEA, qui sert à financer des projets favorisant l'innovation et l'établissement de partenariats, à mettre à l'essai de nouvelles approches pour combler les lacunes systémiques dans la prestation de services, et à favoriser le perfectionnement des compétences et la sécurité d'emploi chez les Autochtones.

De 2003 à 2012, le programme de Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones (PCEA) a financé au total 45 projets. Ces projets, auxquels ont participé plus de 500 partenaires, ont permis d'offrir de la formation à plus de 30 000 personnes et de trouver un emploi à long terme pour près de 11 000 Autochtones. Le programme a pris fin le 31 mars 2012. Cependant, les partenariats établis entre les grands noms de l'industrie, les communautés autochtones et les gouvernements se poursuivront, ce qui constitue une des grandes réalisations du programme. Il faut souligner que les éléments du PCEA qui ont porté des fruits ont été intégrés dans la SFCEA et le FCP.

RHDCC a travaillé de concert avec les employeurs, les provinces et les territoires et avec d'autres partenaires pour continuer d'aider les travailleurs du Canada à acquérir les compétences dont ils ont besoin sur le marché du travail canadien. En collaboration avec le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA), RHDCC continue d'explorer et d'évaluer des normes, des outils d'évaluation et des processus nouveaux et novateurs pour renforcer le programme du Sceau rouge. Une série de consultations et de projets pilotes ont été menés à l'échelle nationale dans le cadre de l'initiative Renforcer le programme du Sceau rouge du CCDA. Cet exercice visait à acquérir une expérience pratique des processus d'évaluations multiples. En 2010 et 2011, le CCDA a mené 17 séances de consultation en personne ainsi qu'un sondage en ligne auprès des intervenants au sujet des normes professionnelles améliorées et des modèles d'évaluations multiples issus de l'initiative Renforcer le programme du Sceau rouge. Plus de 1 600 personnes de métiers, employeurs, instructeurs et représentants syndicaux de l'ensemble des provinces et territoires y ont participé. Les consultations ont révélé que les intervenants nationaux appuient l'exploration et l'adoption éventuelle de nouvelles normes et méthodes d'évaluation, mais qu'ils ont également des préoccupations en ce qui concerne l'application de méthodes d'évaluation multiples. Le CCDA procède à l'analyse des coûts et de la faisabilité en ce qui a trait à l'adoption de méthodes d'évaluation multiples.

Dans quatre provinces, on a mené des projets pilotes dans le cadre desquels des méthodes multiples étaient utilisées pour évaluer les cuisiniers et les mécaniciens d'équipement lourd qui cherchaient à obtenir la reconnaissance Sceau rouge. Les projets pilotes ont montré que l'évaluation par des méthodes multiples était particulièrement efficace pour les personnes qui ont développé leurs compétences autrement qu'en suivant un programme d'apprentissage traditionnel et pour les personnes pour qui un examen écrit constituerait un obstacle n'ayant aucun lien avec leurs compétences. À partir des résultats des consultations et des projets pilotes nationaux, le CCDA mènera des recherches pour déterminer la formule optimale et le meilleur processus d'élaboration pour les normes professionnelles, de sorte que les besoins du programme du Sceau rouge soient satisfaits.

RHDCC, en collaboration avec d'importants partenaires, comme Citoyenneté et Immigration Canada et Santé Canada, et avec les provinces et territoires, a mené des consultations auprès d'organismes de réglementation portant sur l'ensemble des professions ciblées dans le Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger. Ainsi, des ententes visant ces nouveaux groupes professionnels (médecins, enseignants, infirmiers auxiliaires, dentistes, techniciens en génie et technologues en radiation médicale) ont été signées dans le cadre du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers. RHDCC gère également des ententes de contribution dans le cadre du Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers avec six provinces (Colombie-Britannique, Saskatchewan, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse,

Île-du-Prince-Édouard) et avec le Yukon. Toutes ces initiatives contribuent à l'amélioration de la reconnaissance des titres de compétences étrangers au Canada.

Améliorer la qualité et la diffusion de l'information sur le marché du travail

Le Ministère a amélioré la qualité et l'exactitude de l'information sur le marché du travail (IMT) national, régional et local, en uniformisant le processus de collecte, d'analyse et de présentation des données dans tout le pays. Puisque l'IMT est maintenant plus exacte et plus fiable, les Canadiens peuvent prendre des décisions plus éclairées relativement à l'emploi. RHDCC a aussi collaboré avec Statistique Canada pour exploiter et améliorer les produits et l'information sur le marché du travail existants, comme la Classification nationale des professions, dont l'édition 2011 vient de paraître.

Des progrès importants ont été faits pour améliorer l'accessibilité, la facilité d'emploi et la diffusion de l'IMT aux Canadiens. Du nouveau contenu a été ajouté au site Web *Travailler au Canada*, une source d'information importante pour les personnes qui doivent prendre des décisions relativement au marché du travail. En effet, en 2011-2012, six millions d'internautes ont visité le site *Travailler au Canada*. De ce nombre, environ 3,9 millions de visiteurs individuels ont produit, au total, près de 5 millions de rapports, soit deux fois plus que l'an dernier.

Leçons tirées

Certaines activités aident le Ministère à déterminer les aspects des programmes et des services connexes qu'il doit améliorer et lui donnent des pistes de solution à cet égard. C'est le cas des évaluations de programme, dont le Ministère tire de nombreuses leçons.

Selon les évaluations sommatives des ententes sur le développement du marché du travail conclues avec la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard, les prestations qui ont été accordées ont eu des effets bénéfiques sur les prestataires actifs de l'assurance-emploi, notamment dans le cadre des programmes de subventions salariales ciblées et de développement des compétences. En ce qui a trait à la planification du versement des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS), on recommande que les nouvelles tendances du marché du travail, les besoins des employeurs et les autres programmes d'emploi complémentaires soient pris en considération. De son côté, la Nouvelle-Écosse veille à ce que les besoins des employeurs soient pris en considération dans les programmes liés au marché du travail et les processus décisionnels en matière de politiques, et elle mettra l'accent sur la formation dans les professions où la demande est forte, lesquelles sont aussi de grande valeur pour le marché du travail. L'Île-du-Prince-Édouard réexamine l'ensemble de ses programmes et services de PEMS pour voir comment elle pourrait encore mieux les adapter aux besoins nouveaux et particuliers du marché du travail de la province.

Pendant l'évaluation, il a été impossible de mener une analyse des répercussions pour les anciens prestataires réadmissibles à l'assurance-emploi. On a donc recommandé la mise au point d'un sondage de suivi constant des clients, qui sera une précieuse source d'information. Ainsi, la Nouvelle-Écosse mettra en place un système de soutien aux programmes relatifs au marché du travail pour recueillir plus efficacement des données sur les clients. L'Île-du-Prince-Édouard, de son côté, examine sa stratégie de mesure du rendement et la méthode de collecte des données et, s'il y a lieu, elle apportera des améliorations afin de bien faire le suivi des résultats pour ces clients. Enfin, à la suite d'une recommandation, les deux provinces ont convenu qu'il serait important pour les évaluations à venir de se concentrer sur l'évaluation des répercussions à long terme des PEMS et leur rapport coût-efficacité.

Au terme de l'évaluation sommative du Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes (PAAACEA), on a recommandé que le programme continue d'améliorer la coordination entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux dans le domaine de l'apprentissage, de l'alphabétisation et du développement des compétences essentielles des adultes, et que le programme soit plus proactif dans la diffusion des recherches et des ressources financées par le programme. Par conséquent, le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles a pris diverses mesures pour mobiliser les gouvernements, provinciaux et territoriaux dans les fonctions relatives à l'éducation et au marché du travail pour diffuser les documents financés par le PAAACEA, mettre en commun l'expertise et mieux faire connaître ses projets et les priorités du programme.

Activité de programme : Apprentissage

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme aide les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires afin qu'ils acquièrent les compétences et les diplômes leur permettant d'améliorer leur situation professionnelle et de s'adapter aux conditions changeantes du marché du travail. Elle vise à réduire les obstacles à l'éducation en fournissant de l'aide financière et en encourageant l'épargne en vue des études postsecondaires. Dans le cadre de cette activité, le gouvernement fournit de l'information sur les possibilités d'études et les occasions de perfectionnement des compétences. Le programme contribue à favoriser une main-d'œuvre intégratrice en donnant à tous les Canadiens qui possèdent des aptitudes aux études une chance égale de poursuivre des études postsecondaires. Les responsables du programme collaborent avec les provinces et les territoires, le secteur bénévole, les institutions financières, les fournisseurs de services et d'autres intervenants clés pour aider les Canadiens à faire des études postsecondaires.

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
2 606,7	3 194,6	3 184,3

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
414	408	6

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les Canadiens ont les compétences et les titres de compétences nécessaires pour réussir sur le marché du travail.	Pourcentage de la population canadienne (âgée de 25 à 64 ans) qui a un certificat, un diplôme ou un grade d'études postsecondaires Source : Enquête sur la population active, Statistique Canada	62,5 %	Résultats 2011 : 63,2 % Résultats antérieurs 2010 : 62,5 % 2009 : 61,4 % 2008 : 60,8 % 2007 : 60,3 % 2006 : 59,1 % Par suite du ralentissement économique de 2008, un plus grand nombre de Canadiens que prévu ont fait des études postsecondaires.
Les Canadiens, y compris les groupes sous-représentés, poursuivent des études postsecondaires.	Pourcentage des Canadiens (âgés de 15 à 64 ans) qui fréquentaient un collège ou une université Source : Enquête sur la population active, Statistique Canada	8,5 %	Résultats 2011 : 9,0 % Résultats antérieurs 2010 : 8,9 % 2009 : 8,5 % 2008 : 8,3 % 2007 : 8,4 % 2006 : 8,5 % Par suite du ralentissement économique de 2008, un plus grand nombre de Canadiens que prévu ont poursuivi des études postsecondaires.

	Pourcentage des personnes handicapées (âgées de 15 à 64 ans) qui font des études postsecondaires Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, Statistique Canada, 2009	7,9 %	Résultats 2009 : 8,1 % Résultats antérieurs 2008 : 7,5 % 2007 : 7,9 % 2006 : 7,7 % 2005 : 7,8 % Remarque : Il existe un décalage de deux ans en ce qui concerne la disponibilité des données pour cet indicateur.
Les Canadiens ont accès à du financement pour payer leurs études postsecondaires.	Pourcentage (et nombre) d'étudiants de niveau postsecondaire à temps plein (âgés de 18 à 34 ans) dans les provinces et les territoires participants qui ont reçu un prêt d'études canadien ou d'une bourse d'études canadienne ou qui ont profité d'une bonification des intérêts pendant leurs études pour financer leurs études postsecondaires. Source : Données administratives; Bureau de l'actuaire en chef	Année de référence	Résultats 2011-2012 : 40,7 % (507 090) Cette année est une année de référence puisque la méthode de calcul du résultat était fondée auparavant sur l'année de prêt et est maintenant fondée sur l'exercice financier.
	Pourcentage (et nombre) d'étudiants de niveau postsecondaire à temps plein et à temps partiel (âgés de 17 à 64 ans) au Canada qui ont utilisé des fonds d'un régime enregistré d'épargne-études (REEE) pour financer leurs études postsecondaires Source : Données administratives; Enquête sur la population active, Statistique Canada	14,6 %	Résultats 2011 : 14,3 % (299 709) Résultats antérieurs 2010 : 13,9 % (287 865) 2009 : 12,8 % (251 159) 2008 : 12,3 % (228 794) 2007 : 11,6 % (218 180) 2006 : 10,3 % (193 134)

	Pourcentage d'enfants de moins de 18 ans (en 2011) qui ont déjà reçu une Subvention canadienne pour l'épargne-études Source : Données administratives	43 %	Résultats 2011 : 43,6 % Résultats antérieurs 2010 : 42,8 % 2009 : 40,6 % 2008 : 39,7 % 2007 : 37,8 % 2006 : 34,9 %
	Pourcentage des enfants admissibles (en 2011) qui ont déjà reçu un Bon d'études canadien Source : Données administratives	23,4 %	Résultats 2011 : 24,4 % Résultats antérieurs 2010 : 21,8 % 2009 : 19,3 % 2008 : 16,3 % 2007 : 11,8 % 2006 : 4,7 %
Les clients sont satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent.	Pourcentage des emprunteurs aux études et en cours de remboursement qui sont satisfaits de leur expérience globale du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) Source : Sondage sur la satisfaction des clients de 2011 du PCPE	75 %	Résultats 2011-2012 : 80 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 79 % 2009-2010 : 77 % 2008-2009 : 75 % 2007-2008 : 75 % 2006-2007 : 75 % La cible de 75 % est établie pour la durée du contrat du fournisseur de services.
	Pourcentage des paiements de la Subvention canadienne pour l'épargne-études versés conformément aux normes de service établies Source : Données administratives	90 %	Résultats 2011-2012 : 95 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 90,7 %

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

RHDCC, par l'intermédiaire de ses programmes d'apprentissage, contribue à l'atteinte du résultat stratégique « Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace ».

La poursuite d'études postsecondaires est essentielle pour établir une main-d'œuvre qualifiée, intégratrice et capable de s'adapter, car elle permet aux Canadiens d'***obtenir les compétences et les titres de compétences nécessaires pour réussir sur le marché du travail***. Les travailleurs possédant des compétences et des diplômes de haut niveau sont en général plus productifs, soutiennent mieux la concurrence, gagnent un meilleur salaire et restent plus longtemps sur le marché du travail. En augmentant le nombre de travailleurs compétents disponibles, on favorise l'innovation, réduit les pénuries de main-d'œuvre qui viennent limiter la croissance économique, et on attire les investissements étrangers tout en contribuant à les maintenir.

Taux de participation aux études postsecondaires				
	Rang du Canada parmi les pays de l'OCDE (personnes de 25 à 64 ans)	**Population canadienne âgée de 25 à 64 ans**		**Population active canadienne âgée de 25 à 64 ans**
	2009	**2009**	**2011**	**2011**
Certificat ou diplôme	1er (à égalité avec l'Irlande)	12 %	11,8 %	12,3 %
Diplôme d'études collégiales, ou certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	1er	24 %	24,5 %	25,9 %
Baccalauréat	9e (à égalité avec le Japon)	25,4 %	18,3 %	19,4 %
Diplôme d'études supérieures			8,5 %	9,2 %
Total	**1er dans l'ensemble**	**61,4 %**	**63,2 %**	**66,8 %**

La population et la main-d'œuvre du Canada sont parmi les plus scolarisées du monde grâce en partie aux programmes du Ministère qui encouragent la poursuite d'études postsecondaires. En effet, en 2009, le Canada s'est de nouveau classé au premier rang des pays de l'OCDE en cette matière, puisque 61,4 % de sa population possédait un diplôme d'études postsecondaires (56,9 % en 2004)[1].

Le pourcentage de Canadiens dans la population active (âgés de 25 à 64 ans) qui possèdent un diplôme d'études postsecondaires a augmenté de façon constante au cours des cinq dernières années, pour atteindre 66,8 % en 2011 (62,8 % en 2006). Le fait que le Canada occupe le premier rang parmi les pays de l'OCDE découle en partie de son solide réseau national de collèges communautaires et de cégeps, qui offrent de la formation professionnelle et des programmes de formation dans les métiers spécialisés.

Cependant, en même temps, la première place enviée du Canada parmi les pays de l'OCDE s'érode, car les autres pays se rattrapent et dépassent même le Canada à certains égards. Par exemple, l'Irlande est à présent à égalité au premier rang avec le Canada relativement au pourcentage de la population ayant un certificat ou un diplôme. De plus, en ce qui concerne le pourcentage de la population ayant un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures, le Canada est passé du quatrième rang en 2002 au neuvième rang en 2011, à égalité avec le Japon (le Canada et le Japon étaient à égalité au septième rang en 2010).

Pour que le Canada continue d'avoir la main-d'œuvre la mieux instruite, la plus qualifiée et la plus flexible au monde, il est également important que ***tous les Canadiens aient la possibilité de poursuivre des études postsecondaires***. Le Canada possède une population très instruite en partie parce que les incitatifs à l'épargne en vue des études postsecondaires et l'aide financière aux étudiants qu'offre RHDCC aident à réduire les obstacles financiers pour tous les étudiants, y compris les étudiants issus d'une famille à revenu faible ou moyen, les étudiants ayant des personnes à charge et les étudiants ayant une incapacité permanente. Ainsi, on veille à ce que le talent potentiel de tous les groupes soit pleinement exploité et à ce que la participation des groupes sous-représentés aux études postsecondaires améliore leur intégration au marché du travail.

Proportion de Canadiens fréquentant l'université ou le collège Données réelles de 2011 – Moyenne annuelle des mois en classe			
Groupe d'âge	**Femmes**	**Hommes**	**Total**
17–21	46,6 %	36,7 %	41,5 %
22–24	34,9 %	28,3 %	31,5 %
25–29	12,9 %	11,8 %	12,4 %
Ensemble de la population (17-29)	**30,6 %**	**25,0 %**	**27,8 %**
Ensemble de la population (15-64)	9,9 %	8,1 %	9,0 %
Ensemble de la population (25-64)	4,2 %	3,4 %	3,8 %

La proportion de Canadiens âgés de 17 à 21 ans qui fréquentent l'université ou le collège a augmenté de façon constante : elle est passée de 30,4 % en 1990 à 41,5 % en 2011, un niveau record (40,4 % en 2010). En fait, la participation des Canadiens de tous les âges aux études postsecondaires a aussi atteint un niveau record en 2011.

Cependant, certains groupes sont toujours sous-représentés au niveau postsecondaire ou se heurtent à d'importants obstacles lorsqu'ils tentent d'y accéder. Il s'agit notamment des étudiants issus d'une famille à faible revenu et des étudiants ayant une incapacité :

- En 2009, 50 % des personnes ayant une incapacité (de 25 à 64 ans) possédaient un diplôme d'études postsecondaires, comparativement à 64 % des Canadiens n'ayant pas d'incapacité[2].

- En 2009, seulement 15 % des jeunes (de 18 à 24 ans) issus d'une famille gagnant moins de 25 000 $ ont fait des études universitaires. Le pourcentage est d'environ 25 % chez les jeunes issus d'une famille gagnant moins de 75 000 $ et de près de 50 % chez les jeunes issus d'une famille gagnant 75 000 $ ou plus[3].
- La proportion de jeunes poursuivant des études collégiales varie peu chez les jeunes (âgés de 18 à 24 ans) issus d'une famille gagnant plus de 25 000 $. Cependant, presque deux fois moins de jeunes issus d'une famille gagnant moins de 25 000 $ poursuivent des études collégiales, comparativement aux jeunes issus d'une famille gagnant plus de 25 000 $[4].

RHDCC travaille en étroite collaboration avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour examiner les obstacles financiers et non financiers que ces groupes sous-représentés rencontrent. Les programmes de RHDCC peuvent aider les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires seulement si ceux-ci disposent des renseignements nécessaires pour faire des choix éclairés au sujet des études postsecondaires. Pour mieux faire connaître les incitatifs à l'épargne en vue des études postsecondaires du gouvernement fédéral et accroître le recours à ces incitatifs, la stratégie d'information de RHDCC cible les familles à revenu faible et moyen.

Dans le cadre de cette stratégie, RHDCC mène une recherche sur les obstacles que rencontrent les familles à faible revenu qui souhaitent économiser en vue des études postsecondaires. La recherche semble indiquer que, si l'on donnait de l'information ciblée et adaptée aux besoins particuliers de ce groupe diversifié (p. ex. les parents seuls à faible revenu, les familles urbaines ou rurales à faible revenu ou les parents n'ayant jamais fait d'études postsecondaires) et qu'on simplifiait le processus d'inscription, un plus grand nombre de personnes de ce groupe mettraient de l'argent de côté en vue des études postsecondaires. La recherche révèle également que le faible accès aux études postsecondaires des étudiants de première génération (dont les parents n'ont pas fait d'études postsecondaires) est principalement attribuable aux résultats obtenus et au comportement au cours des études secondaires.

À cet égard, le programme Passeport pour ma réussite Canada a réussi à aider les jeunes issus de milieux à faible revenu à obtenir leur diplôme d'études secondaires et à effectuer une transition harmonieuse vers des études ou une formation postsecondaires. Grâce aux activités d'expansion que les partenaires communautaires ont menées en 2010, la population étudiante participant au programme Passeport pour ma réussite Canada a augmenté de 20 % en 2011-2012. Le programme offre principalement aux jeunes des mesures de soutien scolaires, sociales et financières.

Mais surtout, RHDCC veille à ce que ***les Canadiens soient capables de financer leurs études postsecondaires***. Ainsi, il contribue à augmenter le nombre de Canadiens qui peuvent s'inscrire à un programme d'études postsecondaires et permet plus facilement aux étudiants de fréquenter l'établissement de leur choix et de suivre le programme d'études de leur choix. Il rend les études

plus abordables, de sorte qu'un plus grand nombre d'étudiants peuvent poursuivre des études postsecondaires. Les étudiants peuvent donc consacrer plus de temps à leurs études qu'au travail, ce qui, comme les données probantes semblent l'indiquer, augmente leurs chances d'obtenir un diplôme. Par conséquent, ces mesures ont aidé le Canada à constituer l'une des mains-d'œuvre les plus instruites, les plus qualifiées et les plus polyvalentes au monde.

Les Canadiens ont continué de faire appel aux programmes et services de RHDCC pour financer leurs études postsecondaires. Par exemple, les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) sont de plus en plus profitables pour les étudiants et leur famille, car ils rendent les études postsecondaires plus abordables. Ainsi, en 2011, 299 709 étudiants (14,3 % des étudiants à temps plein et à temps partiel) ont retiré 2,07 milliards de dollars de REEE pour financer leurs études. Par comparaison, en 2010, 287 865 étudiants (13,9 %) ont retiré 1,92 milliard de dollars de REEE. Par ailleurs, en 2011-2012, 40,7 % des étudiants à temps plein de niveau postsecondaire (âgés de 18 à 34 ans, dans les provinces et les territoires participants) ont bénéficié de prêts, de bourses ou d'une bonification d'intérêts pendant leurs études pour financer leurs études postsecondaires (38,9 % en 2010-2011)[5].

Dans l'ensemble, en 2011-2012, 581 285 étudiants de niveau postsecondaire à temps plein (560 990 en 2010-2011) de tous les groupes d'âge dans les provinces et les territoires participants ont profité de prêts d'études, de bourses ou d'une bonification d'intérêts pendant les études provenant du gouvernement fédéral. Cela représente environ : 2,4 milliards de dollars en prêts d'études versés à plus de 452 180 étudiants de niveau postsecondaire (2,2 milliards de dollars versés à 431 310 étudiants en 2010-2011); 649 millions de dollars en bourses versés à plus de 333 200 emprunteurs (591 millions de dollars versés à 318 500 emprunteurs à l'exercice précédent); et 144 millions de dollars en bonification d'intérêts pendant les études offerte à 575 350 emprunteurs encore aux études[6,7].

Le sondage sur la satisfaction des clients de 2011 du Programme canadien de prêts aux étudiants a révélé que l'aide financière aux étudiants est une réelle nécessité. En effet, plus de la moitié (64 %) des étudiants emprunteurs interrogés qui poursuivaient des études postsecondaires ont déclaré qu'ils auraient reporté leurs études postsecondaires ou auraient renoncé à en faire s'ils n'avaient pas reçu de prêt d'études canadien. Dans le cadre du sondage, 71 % des emprunteurs interrogés qui remboursaient leur prêt étudiant ont signalé avoir obtenu un diplôme d'études postsecondaires.

D'autres rapports sur les programmes liés à cette activité de programme se trouvent aux pages Web suivantes :

- www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/subventions_etudes/Publications
- www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/epargne_education/publications_ressources/promoteur/outils/rsa2011

Les résultats des évaluations de ces programmes sont affichés au

- www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/evaluation.

Les programmes de RHDCC visant à encourager l'épargne en vue des études postsecondaires aident ***les Canadiens ayant des enfants de moins de 18 ans à mettre de l'argent de côté dans un REEE en vue des études postsecondaires de ceux-ci***. Ainsi, les Canadiens sont mieux préparés à assumer les coûts liés à la poursuite d'études postsecondaires.

Les familles canadiennes profitent de plus en plus des incitatifs à l'épargne de RHDCC pour mettre de l'argent de côté dans un REEE en prévision des études postsecondaires. En effet, en 2011, les Canadiens ont placé plus de 3,54 milliards de dollars dans un REEE, comparativement à 3,43 milliards de dollars l'année précédente. Ainsi, aujourd'hui, 31,6 milliards de dollars reposent dans les REEE des Canadiens en vue d'études postsecondaires. Par ailleurs, 43,6 % des enfants de moins de 18 ans ont reçu une Subvention canadienne pour l'épargne-études (42,8 % en 2010).

Le nombre de bénéficiaires du Bon d'études canadien a augmenté de 32 % en 2011, pour un taux de participation de 24,4 % (comparativement à 21,8 % en 2010). Le nombre d'enfants qui avaient déjà reçu le Bon d'études canadien se chiffrait à 386 925 en 2011 (comparativement à 292 941 en 2010). RHDCC reconnaît que le Bon d'études canadien n'a pas encore atteint son plein potentiel, c'est pourquoi le Ministère continue de mettre au point de meilleures stratégies pour rejoindre la population cible du Bon. Cependant, le Bon a réussi à relancer l'épargne-études chez les familles à faible revenu ayant des enfants. En effet, 81,7 % de toutes les personnes qui ont reçu le Bon en 2011 ont versé en moyenne plus de mille dollars de leurs propres économies dans un REEE au cours de l'année.

RHDCC offre de l'aide au remboursement aux emprunteurs ayant des difficultés financières. Ainsi, il aide ***les emprunteurs à rembourser leurs prêts d'études*** et leur permet d'éviter de se retrouver en défaut de paiement. Pour ce faire, RHDCC procède à une restructuration des paiements de remboursement des prêts d'études des emprunteurs en fonction de leur situation financière.

Le sondage sur la satisfaction des clients de 2011 du Programme canadien de prêts aux étudiants a révélé que 67 % des emprunteurs étaient au courant des solutions vers lesquelles ils pourraient se tourner s'ils étaient incapables de rembourser leur prêt. De plus, 66 % des emprunteurs qui remboursaient leur prêt ont déclaré qu'ils n'avaient pas eu de difficulté à rembourser leur prêt l'année précédente. En 2011-2012, le nombre d'emprunteurs qui ont eu recours au Programme d'aide au remboursement s'est élevé à 179 170, comparativement à 169 080 en 2010-2011. En outre, le taux de défaut de remboursement sur trois ans pour des prêts consolidés en 2008-2009 s'établissait à 14,3 %, comparativement à 14,7 % pour les prêts consolidés en 2007-2008.

En veillant à ce que ***les Canadiens soient satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent***, on contribue à maximiser leur participation aux programmes de RHDCC et, du même coup, aux études postsecondaires. Par conséquent, le Ministère a continué de surveiller la prestation des services, pour atteindre les résultats clés suivants en 2011-2012 :

- 80 % des clients étaient satisfaits de la qualité globale du service offert par le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE).
- 100 % des fonds ont été versés aux étudiants et aux établissements d'enseignement dans les deux jours (portion du gouvernement fédéral) et les quatre jours (portion du gouvernement provincial) suivant la réception de tous les documents relatifs au prêt d'études.
- 100 % des versements ont été faits sans erreur.
- Le fournisseur de services du PCPE a répondu en 20 secondes à 82 % des appels téléphoniques qui lui ont été transmis.
- Plus de 95 % des versements de la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE) ont été effectués dans les 65 jours suivant la réception d'une demande complète.
- On a répondu en trois minutes à 96,6 % des appels faits au service téléphonique de demandes de renseignements sur la SCEE.
- Aucune plainte n'a été déposée relativement aux services de demande d'information par courriel, par la poste et par téléphone de la SCEE.

RHDCC offre également aux Canadiens, par l'intermédiaire du site Web Cibletudes.ca[8], des outils et des renseignements qui les aident à épargner, à planifier et à payer leurs études postsecondaires. En leur offrant ce type de renseignements, on aide ***les Canadiens à prendre des décisions plus éclairées sur le financement des études postsecondaires***. Lorsqu'ils possèdent cette information, les parents sont plus susceptibles d'épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants, et les jeunes sont plus susceptibles de poursuivre des études postsecondaires. Par exemple, l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et à la formation de 2008 a révélé que les parents qui connaissaient la Subvention canadienne pour l'épargne-études étaient plus susceptibles d'épargner en vue des études postsecondaires de leur enfant. Pour cette raison, RHDCC a mené en 2011-2012 des activités d'information ciblées pour faire connaître aux Canadiens les avantages de mettre de l'argent de côté dans un REEE.

RHDCC a également rempli les engagements suivants, tels qu'ils ont été présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011.

Soutenir les démarches des Canadiens en vue de poursuivre des études postsecondaires

Pour améliorer les mesures de soutien relatives aux études postsecondaires offertes à certains Canadiens, le gouvernement a annoncé dans le budget de 2011 plusieurs changements importants aux programmes de prêts et bourses aux étudiants, changements qui ont été mis en œuvre en 2011-2012. Ces changements visaient notamment à :

- doubler l'exemption de revenu en la faisant passer de 50 $ à 100 $ par semaine, pour permettre aux étudiants à temps plein qui travaillent pendant qu'ils sont aux études de gagner un revenu supplémentaire sans que cela influe sur le montant des prêts d'études canadiens qu'ils peuvent recevoir;
- accorder une exemption de remboursement d'une partie des prêts d'études canadiens aux nouveaux médecins de famille, au personnel infirmier et aux infirmières praticiennes qui travaillent dans des collectivités rurales ou éloignées, y compris les collectivités offrant des services de santé aux Premières Nations, aux Inuits et aux Métis;
- éliminer l'intérêt en cours d'études pour les étudiants à temps partiel, à compter du 1er janvier 2012;
- accroître les seuils de revenu utilisés pour évaluer l'admissibilité aux prêts et bourses d'études à temps partiel.

Continuer l'élaboration de politiques en matière d'apprentissage et la recherche dans le domaine, et entretenir de bonnes relations avec les intervenants et les partenaires

En 2011-2012, les travaux stratégiques de RHDCC visaient surtout à comprendre les difficultés qu'éprouvent certains groupes, comme les étudiants issus d'une famille à faible revenu, les étudiants autochtones et les parents étudiants, lorsqu'ils tentent de poursuivre des études postsecondaires. Les travaux d'analyse des politiques et de recherche stratégique mettaient l'accent sur la détermination des obstacles particuliers auxquels ces étudiants se heurtent et l'évaluation des meilleures façons d'éliminer ces obstacles. Une grande partie de ces travaux ont été menés en collaboration avec des collègues des provinces et territoires.

En outre, une vaste gamme de recherches ont été menées pour mieux comprendre les obstacles à la poursuite d'études postsecondaires au Canada, notamment chez les groupes sous-représentés, et la façon dont les programmes d'apprentissage de RHDCC influent sur la poursuite d'études postsecondaires. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section « Leçons tirées ».

Améliorer l'administration des programmes de soutien aux études postsecondaires et la reddition de comptes dans le cadre de ces programmes

En 2011-2012, RHDCC a continué d'améliorer l'administration et la reddition de comptes de ses programmes d'aide financière aux étudiants. Le Ministère a effectué un examen de conformité de certains établissements d'enseignement postsecondaire qui offrent des programmes d'apprentissage en ligne en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique. Il a notamment analysé la mesure dans laquelle ces établissements satisfont aux critères servant à déterminer quels établissements peuvent verser de l'aide financière aux étudiants. Les conclusions de l'examen serviront à lancer les discussions avec les provinces et les territoires au sujet de l'agrément des établissements d'apprentissage en ligne au titre de l'aide financière aux étudiants.

RHDCC s'est également assuré de continuer à répondre aux besoins financiers d'un nombre croissant d'étudiants en faisant passer la limite des prêts d'études canadiens impayés de 15 milliards de dollars à 19 milliards de dollars.

Pour veiller à ce que les renseignements personnels soient protégés, RHDCC et le gouvernement de la Colombie-Britannique ont signé un protocole d'information, dans le cadre d'un nouveau programme intégré fédéral-provincial d'aide financière aux étudiants.

Leçons tirées

En 2011-2012, RHDCC a mis à l'essai des méthodes innovatrices pour communiquer avec les familles admissibles au Bon d'études canadien. On a appris que la communication directe du gouvernement du Canada avec les familles à faible revenu s'avère efficace. Cependant, des facteurs autres que la connaissance et la compréhension du Bon d'études canadien peuvent influer sur le nombre de Canadiens qui profitent du Bon. Par exemple, la capacité financière des Canadiens (comment ils perçoivent leur situation financière, les services financiers à leur disposition et leurs projets) influe sur la façon dont les Canadiens utilisent les incitatifs de RHDCC pour épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants. Ces renseignements seront utilisés pour orienter les futures activités d'information.

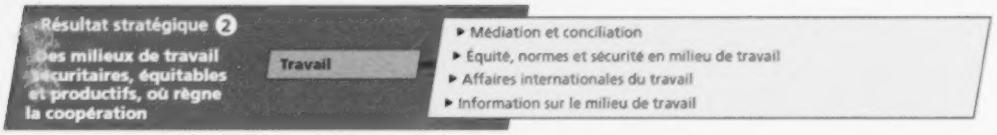
RHDCC, en collaboration avec les provinces et les territoires participants, a examiné l'interaction entre les politiques relatives à l'aide financière aux étudiants et les modes atypiques de prestation des programmes d'études postsecondaires. L'étude a révélé que l'apprentissage en ligne, les programmes d'apprentissage par modules, dans le cadre desquels les étudiants suivent un cours à la fois, et les études à temps partiel constituent les principales formes atypiques de programmes d'études. Selon l'étude, le nombre d'inscriptions à ces programmes devrait s'accroître au cours des cinq prochaines années, alors que l'aide financière aux étudiants du gouvernement est limitée pour les étudiants inscrits à ces programmes. Par conséquent, on

recommande d'améliorer la flexibilité des programmes d'aide financière aux étudiants afin qu'elle soutienne mieux les étudiants qui souhaitent suivre un programme d'études donné sous une forme atypique.

Voici certaines conclusions d'autres études :

- Un rapport provisoire du projet Life After High School, qui est mené en collaboration avec la Colombie-Britannique, indique que, grâce à une intervention effectuée auprès d'élèves de douzième année dans des écoles connaissant de faibles taux de transition du niveau secondaire au niveau postsecondaire, un plus grand nombre d'élèves de douzième année ont envisagé de poursuivre des études postsecondaires, ont fait des plans à cet égard et se sont inscrits à un programme d'études postsecondaires.
- La plupart des étudiants ayant une incapacité permanente qui reçoivent des prêts et bourses d'études canadiens se disent satisfaits de leur expérience des études postsecondaires, et ils sont moins susceptibles que les étudiants n'ayant pas d'incapacité permanente d'abandonner leurs études ou de manquer à leur obligation de remboursement de leurs prêts du gouvernement, mais ils obtiennent de moins bons résultats sur le marché du travail.
- L'effet le plus important des ménages comptant des étudiants de niveau postsecondaire de première génération est le rendement scolaire plus faible pendant les études secondaires des étudiants de niveau postsecondaire de première génération (dont les parents n'ont pas fait d'études postsecondaires).
- Les enfants d'immigrants qui souhaitent faire des études postsecondaires ne rencontrent pas plus d'obstacles que les enfants nés au Canada; en fait, ils affichent de solides taux de participation aux études postsecondaires. L'étude rappelle également l'importance de la reconnaissance des titres de compétences étrangers.
- La peur de l'endettement est un facteur important qui détermine si un étudiant de niveau postsecondaire demandera de l'aide financière. Ainsi, les étudiants qui demandent un prêt ou une bourse d'études du gouvernement ont souvent des frais d'études plus élevés que ceux qui ont recours à d'autres moyens pour payer leurs études.

Résultat stratégique 2



Des milieux de travail bien réglementés et des relations stables entre les employeurs et les travailleurs constituent des éléments essentiels de la prospérité collective et du bien-être individuel. La clé pour aider les Canadiens à s'ajuster, à être prospère et à contribuer à une économie productive est de favoriser des milieux de travail productifs, où la santé et la sécurité sont une priorité, où les travailleurs sont traités convenablement, les conflits sont résolus de façon constructive, le niveau de motivation est élevé et l'innovation est encouragée. Le Programme du travail contribue depuis longtemps à l'ordre public et au bien collectif. Au fil du temps, il a adapté ses activités à l'évolution du marché du travail et des besoins des employeurs, des travailleurs et de la société.

Activité de programme : Travail

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme vise à promouvoir et à maintenir des relations industrielles stables et des milieux de travail sécuritaires, sains, équitables et productifs dans les secteurs de compétence fédérale (les transports, les bureaux de poste et les entreprises de messagerie, les communications, les banques, les installations de manutention du grain, les installations nucléaires, les sociétés d'État fédérales, les entreprises qui ont conclu d'importants contrats avec le gouvernement fédéral et les gouvernements autochtones, leurs employés, les communautés autochtones et certaines entreprises autochtones). Le Programme du travail élabore des lois et des règlements destinés à établir un équilibre approprié entre les droits et responsabilités des travailleurs et ceux des employeurs. Il veille à ce que les obligations et les droits établis en vertu de la législation du travail soient respectés dans les milieux de travail des secteurs de compétence fédérale. Il gère également les affaires internationales et intergouvernementales du travail du Canada ainsi que les responsabilités relatives aux affaires du travail touchant les Autochtones.

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
307,1	271,3	270,0

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
725	706	19

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les parties en milieu de travail respectent les normes du travail pertinentes, suivent les lignes directrices et adoptent des pratiques exemplaires.	Pourcentage de plaintes pour congédiement injuste réglées par les inspecteurs en vertu de la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* Source : Données administratives	75 %	Résultats 2011-2012 : 72 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 71 % 2009-2010 : 71 % 2008-2009 : 73 % 2007-2008 : 76 % 2006-2007 : 74 % Les inspecteurs du Programme du travail ont utilisé toutes les mesures à leur disposition, y compris le mode alternatif de règlement de conflits, pour aider les parties à régler les plaintes pour congédiement injuste. La participation des parties à de telles activités de règlement est volontaire.
	Pourcentage des sommes recueillies par rapport au montant dû dans le cadre des plaintes visées par la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des plaintes pour congédiement injuste) Source : Données administratives	75 %	Résultats 2011-2012 : 73,2 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 71,8 % 2009-2010 : 77,24 % 2008-2009 : 78,63 % 2007-2008 : 66,44 % 2006-2007 : 75,08 % Les inspecteurs du Programme du travail ont utilisé toutes les mesures à leur disposition, y compris le dépôt d'un ordre de paiement à la Cour fédérale, pour aider les plaignants à recouvrer les sommes dues. Remarque : Les résultats énoncés ci-dessus ne tiennent pas compte des sommes évaluées et recouvrées auprès d'un employeur ayant déclaré faillite.

Les risques pour la vie, la santé et la propriété sont éliminés ou atténués.	Variation en pourcentage sur cinq ans du taux d'absence découlant d'une blessure ou d'un décès dans les secteurs de compétence fédérale jugés à risque élevé Source : Données administratives	Baisse de 15 % sur cinq ans (de 2009 à 2013)	Résultats 2009-2013 : Le taux d'incidence des accidents invalidants est mesuré sur une période fixe de cinq ans, car il peut fluctuer d'année en année. La prochaine période de cinq ans pour laquelle des données seront disponibles est la période de 2009 à 2013. Résultats antérieurs 2005-2009 : diminution de 5,72 % 2001-2005 : diminution de 20,5 %

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Le Programme du travail a joué un rôle déterminant dans le recouvrement de 3,2 millions de dollars en salaires impayés à la suite d'une enquête sur plus de 1 900 plaintes. Cela représente 73 % des sommes dues, un résultat atteint au moyen d'ordres de paiement et, lorsque c'était possible, d'ordres de versement envoyés régulièrement aux débiteurs. Grâce à des modes substitutifs de règlement de conflits, le Programme du travail a réussi à régler 72 % des plaintes de congédiement injuste, ce qui signifie que les parties ont pu parvenir à un accord et accepter le résultat du processus.

Le Programme de protection des salariés a de nouveau été élargi en décembre 2011 pour qu'il inclue les employés qui perdent leur emploi lorsque leur employeur ne parvient pas à se restructurer et qu'il doit déclarer faillite ou faire l'objet d'une mise sous séquestre. Pendant la période s'étendant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, le Programme a indemnisé 13 848 demandeurs, à qui il a versé environ 33,5 millions de dollars au total.

On a aussi amélioré le Système de gestion de l'information de l'équité en milieu de travail. Depuis septembre 2011, il comporte un module d'établissement des objectifs à l'intention des employeurs. En 2011, 94 % des employeurs ont signalé utiliser le Système de gestion de l'information de l'équité en milieu de travail, ce qui a considérablement amélioré l'efficacité du programme et réduit le fardeau des employeurs.

En 2010-2011, le Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail a reçu 20 350 nouvelles demandes d'indemnisation d'accidents de travail présentées en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, comparativement à 20 638 demandes reçues en 2009-2010 et à 23 051 demandes reçues en 2008-2009.

Entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, le Service fédéral de médiation et de conciliation a réglé 293 conflits de travail en vertu du *Code canadien du travail*. Parmi ceux-ci, 104 conflits ont été reportés d'exercices financiers antérieurs. Par comparaison, en 2010-2011, le Service fédéral de médiation et de conciliation a réglé au total 302 conflits en matière de négociations collectives.

En ce qui concerne les activités de médiation préventive, entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, le Service fédéral de médiation et de conciliation a offert de la formation et d'autres services d'aide connexe à 59 occasions.

Entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, 72 nominations ont été faites en vertu de la partie I (« Relations du travail ») du *Code canadien du travail* pour le règlement de griefs par arbitrage. En ce qui concerne la partie III (normes du travail) du *Code*, il y a eu 170 nominations pour des appels pour recouvrement de salaire, 304 nominations pour des appels pour congédiement injuste, et une nomination pour un appel relatif au Programme de protection des salariés.

Règlement de griefs par arbitrage (partie I)		**Recouvrement de salaire (partie III)**		**Congédiement injuste (partie III)**		**Programme de protection des salariés**	
2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012
90	72	121	170	386	304	0	1

Le Canada a ratifié trois conventions de l'Organisation internationale du Travail en juin 2011 : la Convention 29 sur le travail forcé, la Convention 144 sur les consultations tripartites relatives aux normes internationales du travail et la Convention 187 sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail.

Le Programme du travail a fourni à des clients internes et externes de l'information opportune, pertinente et de qualité sur les milieux de travail et il a élaboré et analysé des politiques sur une vaste gamme de sujets liés au mandat du Programme du travail.

Le Programme du travail a également rempli les engagements suivants, tels qu'ils ont été présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011.

Utiliser des méthodes et des outils modernes pour offrir les services et assurer la conformité dans le domaine de la santé et sécurité au travail, des normes d'emploi et de l'équité

En 2011-2012, le Programme du travail s'est employé à moderniser, à mettre à jour et à réviser plusieurs Directives du Programme des opérations et Interprétations, politiques et guides pour assurer la conformité à la partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*. Il a aussi fourni de l'information claire aux employeurs et aux employés des secteurs de compétence fédérale.

Le cadre amélioré d'assurance de la qualité en matière de santé et sécurité au travail est en place et les examens sur le terrain et les études de dossier ont été entrepris en 2011-2012 dans le cadre de la mise en œuvre. Le travail d'élaboration de la Stratégie de formation est allé de l'avant tout en mettant l'accent sur l'analyse des résultats des activités d'assurance de la qualité pour aider à éclairer les besoins de formation.

Offrir des services de médiation et de conciliation de haute qualité pour aider les employeurs et les syndicats à régler leurs conflits de travail

Le Programme du travail a commencé à mettre en œuvre un plan de relève pour remplacer les agents de médiation et de conciliation chevronnés qui prendront leur retraite. Quatre nouveaux agents ont été embauchés en 2012.

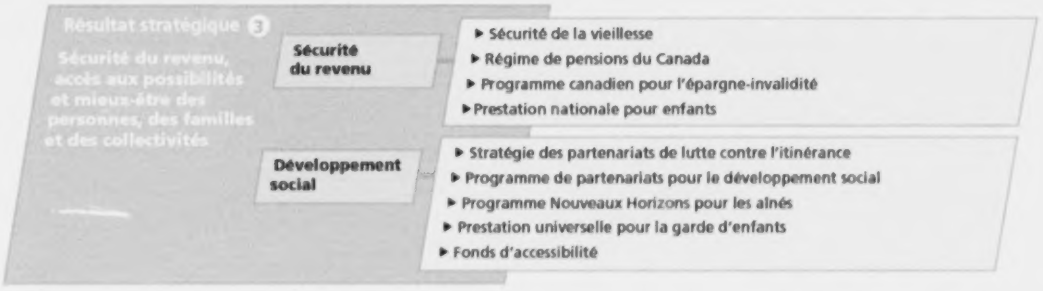
Leçons tirées

Les services de médiation préventive du Programme du travail constituent un outil important pour aider les syndicats et les employeurs à établir de meilleures relations, notamment à la table de négociation, afin de réduire le nombre d'arrêts de travail. Cette affirmation était comprise dans le rapport Annis de 2008 qui recommandait que le SFMC étende et promeuve ses services de médiation préventive afin de réduire le risque, la fréquence et la durée des arrêts de travail. De cette façon, on croît qu'il y aurait une amélioration systématique des relations syndicales-patronales, ce qui entraînerait des relations de travail et des négociations collectives collaboratives. Le financement pour les activités de médiation préventive a été augmenté de 500 000 $ sur une base annuelle et continue en 2011-2012 pour que plus d'employeurs et de syndicats puissent profiter de ce service bénévole.

Les services de médiation préventive prennent la forme d'ateliers de formation qui aident les syndicats et les employeurs à progresser vers une approche fondée sur la collaboration en ce qui concerne la négociation collective et la résolution de conflits. De nouveaux ateliers ont été créés, puis mis à l'essai auprès de clients afin de mieux répondre aux besoins des parties.

Le Programme du travail a reconnu la nécessité de maintenir à jour les Directives du Programme des opérations ainsi que les Interprétations, politiques et guides liés aux normes du travail, parmi d'autres outils, pour assurer leur efficacité. Des outils liés aux normes du travail font actuellement l'objet d'un examen, et des outils supplémentaires seront mis à jour au cours du ou des prochains exercices financiers.

Résultat stratégique 3



La réalisation du potentiel économique du Canada et le maintien de la qualité de vie des Canadiens dépendent de la force des familles, des personnes et des collectivités. RHDCC fait des investissements stratégiques dans le cadre de programmes qui visent à renforcer la capacité et l'efficacité des collectivités et des organisations à but non lucratif pour ainsi contribuer au bien-être des enfants, des familles, des aînés et d'autres groupes vulnérables. RHDCC soutient également les familles et les enfants par l'intermédiaire de programmes comme le Supplément de la Prestation nationale pour enfants et la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

Au Canada, les aînés constituent le groupe d'âge dont la croissance est la plus rapide et, au cours des 30 prochaines années, près d'un Canadien sur quatre sera un aîné. Cela représente un changement démographique fondamental, même si aujourd'hui les aînés sont généralement en meilleure santé, plus instruits et plus à l'aise financièrement que les aînés des générations précédentes, de nombreux aînés demeurent toujours vulnérables et doivent relever des défis importants. RHDCC assure l'administration du système public de revenu de retraite tout en garantissant sa viabilité à long terme et sa capacité de s'adapter aux changements démographiques et sociaux. Le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti visent, entre autres, à veiller à ce que les aînés reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit, en vue d'offrir un revenu de retraite stable à tous les Canadiens.

La sécurité du revenu est un défi de taille pour les personnes handicapées. De nombreuses personnes handicapées ne sont pas toujours en mesure de gagner un revenu suffisant grâce à l'emploi. Compte tenu de ces facteurs, le gouvernement du Canada soutient les personnes handicapées, les membres de leur famille et les fournisseurs de soins grâce à diverses mesures de soutien au revenu et incitations fiscales, notamment l'administration du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et du Programme canadien pour l'épargne-invalidité.

Par ailleurs, les Canadiens handicapés font face à plusieurs obstacles qui les empêchent de participer pleinement aux activités de la vie quotidienne. Par conséquent, les collectivités canadiennes ne profitent pas pleinement de la participation des personnes handicapées. Le Fonds pour l'accessibilité vise justement à donner aux personnes handicapées l'occasion de participer pleinement à la vie communautaire.

Activité de programme : Sécurité du revenu

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme vise à fournir aux Canadiens des pensions de retraite, des pensions de survivant, des prestations d'invalidité et des prestations pour enfants par l'intermédiaire du programme Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada, du Programme canadien pour l'épargne-invalidité et de la Prestation nationale pour enfants.

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
71 485,0	71 617,4	71 613,9

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
361	347	14

Nota : Les tableaux ci-dessus reflètent les ressources de la gestion de programme. Les ressources de traitement des services sont reflétées sous le résultat stratégique 4 (Excellence du service pour les Canadiens).

<table>
<tr><th>Résultats prévus</th><th>Indicateurs de rendement</th><th>Cibles</th><th>Résultats obtenus</th></tr>
<tr>
<td>Les aînés au Canada ont un niveau acceptable de revenu pour maintenir un niveau de vie minimal.</td>
<td>L'incidence[a] et l'ampleur[b] du faible revenu parmi les aînés, selon la mesure du panier de consommation[c]
Source : Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR), 2010</td>
<td>Résultats réels de 2008 (révisés)
<table>
<tr><th></th><th>Pourcentage d'aînés qui avaient un faible revenu familial</th><th>Pourcentage d'aînés qui auraient eu un faible revenu sans le RPC, la SV et le SRG</th><th>Différence</th></tr>
<tr><td>Incidence</td><td>2,9</td><td>48,5</td><td>45,6</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>24,0</td><td>59,5</td><td>35,5</td></tr>
</table>
</td>
<td>Résultats 2010
<table>
<tr><th></th><th>Pourcentage d'aînés qui avaient un faible revenu familial</th><th>Pourcentage d'aînés qui auraient eu un faible revenu sans le RPC, la SV et le SRG</th><th>Différence</th></tr>
<tr><td>Incidence</td><td>4,0</td><td>49,2</td><td>45,2</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>22,1</td><td>59,5</td><td>37,4</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Résultats antérieurs*
<table>
<tr><td rowspan="2">2009</td><td>Incidence</td><td>4,2</td><td>49,5</td><td>45,4</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>22,5</td><td>59,4</td><td>36,9</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2008</td><td>Incidence</td><td>2,9</td><td>48,5</td><td>45,6</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>24,0</td><td>59,5</td><td>35,5</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2007</td><td>Incidence</td><td>2,1</td><td>47,4</td><td>45,3</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>28,2</td><td>58,4</td><td>30,2</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2006</td><td>Incidence</td><td>2,3</td><td>49,4</td><td>47,1</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>23,0</td><td>59,0</td><td>36,0</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2005</td><td>Incidence</td><td>2,3</td><td>50,7</td><td>48,4</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>18,5</td><td>60,1</td><td>41,6</td></tr>
</table>
* Les changements apportés à la méthodologie servant à mesurer les résultats et les révisions que Statistique Canada a apportées aux poids d'échantillonnage de l'EDTR pour 2006 et les années suivantes influent sur la comparabilité avec les résultats antérieurs présentés dans des rapports précédents. Même si certains chiffres ont changé quelque peu, les tendances demeurent les mêmes. Remarque : Il existe un décalage de deux ans en ce qui concerne la disponibilité des données pour cet indicateur.</td>
</tr>
<tr>
<td>Les Canadiens admissibles en âge de travailler qui ont une invalidité grave et prolongée disposent d'une mesure de sécurité du revenu.</td>
<td>Pourcentage des cotisants au RPC qui sont couverts par le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada ou qui y ont droit
Source : Données administratives</td>
<td>67 %</td>
<td>Résultats
2009 : 68 % au total
(70 % des hommes et 65 % des femmes)
Résultats antérieurs
2008 : 67 %
2007 : 66 %
Remarque : Il existe un décalage de deux ans en ce qui concerne la disponibilité des données pour cet indicateur.</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>Les personnes admissibles ayant une invalidité grave et prolongée (et les membres de leur famille ou leur tuteur) ouvrent un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) en vue d'épargner.</td>
<td>Nombre total de comptes enregistrés ouverts depuis la création du programme
Source : Données administratives</td>
<td>48 336 comptes
(nombre total de comptes depuis le début du programme jusqu'à la fin de l'exercice 2011-2012)</td>
<td>Résultats
2011-2012 : 54 787 comptes
(nombre total de comptes depuis le début du programme)
Résultats antérieurs
En septembre 2010 :
36 345 comptes</td>
</tr>
<tr>
<td>Les familles canadiennes comptant des enfants ont un niveau acceptable de revenu pour maintenir leur niveau de vie.</td>
<td>L'incidence[d], l'ampleur[b] et la persistance[e] du faible revenu chez les familles canadiennes avec enfants[f] bénéficiant d'une sécurité du revenu[g], selon la mesure du panier de consommation.
Source : Calculs de RHDCC fondés sur l'EDTR, 2010</td>
<td>Résultats réels de 2008 (révisés)
<table>
<tr><th></th><th>Pourcentage de Canadiens membres d'une famille avec enfants qui avaient un faible revenu</th><th>Pourcentage de Canadiens membres d'une famille avec enfants qui auraient eu un faible revenu sans le Supplément de la Prestation nationale pour enfants et la Prestation universelle pour la garde d'enfants</th><th>Différence</th></tr>
<tr><td>Incidence</td><td>9,0</td><td>11,9</td><td>2,9</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>26,4</td><td>32,9</td><td>6,6</td></tr>
<tr><td>Persistance</td><td>6,6</td><td>9,6</td><td>3,0</td></tr>
</table></td>
<td>Résultats
2010
<table>
<tr><th></th><th>Pourcentage de Canadiens membres d'une famille avec enfants qui avaient un faible revenu</th><th>Pourcentage de Canadiens membres d'une famille avec enfants qui auraient eu un faible revenu sans le Supplément de la prestation nationale pour enfants et la Prestation universelle pour la garde d'enfants</th><th>Différence</th></tr>
<tr><td>Incidence</td><td>8,6</td><td>12,0</td><td>3,4</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>25,9</td><td>31,3</td><td>5,4</td></tr>
</table>
Résultats antérieurs*
<table>
<tr><td rowspan="2">2009</td><td>Incidence</td><td>9,9</td><td>13,4</td><td>3,4</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>28,2</td><td>33,4</td><td>5,2</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2008</td><td>Incidence</td><td>9,0</td><td>11,9</td><td>2,9</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>26,4</td><td>32,9</td><td>6,6</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2007</td><td>Incidence</td><td>7,9</td><td>11,6</td><td>3,6</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>27,1</td><td>32,3</td><td>5,1</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2006</td><td>Incidence</td><td>9,3</td><td>12,5</td><td>3,2</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>26,0</td><td>31,4</td><td>5,4</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2005</td><td>Incidence</td><td>10,0</td><td>12,8</td><td>2,8</td></tr>
<tr><td>Ampleur</td><td>28,7</td><td>32,2</td><td>3,5</td></tr>
</table>
* Les changements que Statistique Canada a apportés aux poids d'échantillonnage de l'EDTR pour 2006 et les années suivantes</td>
</tr>
</table>

			influent sur la comparabilité avec les résultats antérieurs présentés dans des rapports précédents. Même si certains chiffres ont changé quelque peu, les tendances demeurent les mêmes. Remarque : Les données sur la persistance ne sont plus fournies en raison de limites liées aux données et à la méthodologie. Il existe un décalage de deux ans en ce qui concerne la disponibilité des données pour cet indicateur.

[a] L'incidence du faible revenu est le pourcentage de personnes de n'importe quel groupe vivant dans une famille qui a un revenu disponible au-dessous du seuil de faible revenu correspondant.

[b] L'ampleur du faible revenu se définit comme le pourcentage du revenu des personnes vivant dans une famille à faible revenu qui manque pour atteindre le seuil pertinent. Par exemple, les membres d'une famille dont le seuil de la mesure du panier de consommation est de 25 000 $ et dont le revenu disponible est de 20 000 $ auraient une ampleur du faible revenu de 20 % (5 000 $ divisés par 25 000 $).

[c] La mesure du panier de consommation (MPC) est la mesure du faible revenu fondée sur le coût d'un panier de biens et de services précis. La MPC évalue l'incidence, l'ampleur et la persistance du faible revenu à l'échelle nationale pour tous les principaux groupes d'âge et les deux sexes ainsi que pour cinq groupes à haut risque de faible revenu persistant (chefs de famille monoparentale, personnes seules de 45 à 64 ans, personnes ayant une invalidité limitant le travail, nouveaux immigrants, Autochtones habitant à l'extérieur des réserves). Les personnes dans une famille, plutôt que les familles, constituent l'unité d'analyse. Cela permet de calculer la persistance du faible revenu, laquelle ne peut être estimée si les familles constituent l'unité d'analyse. Lorsqu'on simule l'incidence, l'ampleur et la persistance du faible revenu sans mesure de soutien assurant la sécurité du revenu, on suppose que le comportement des personnes et des familles et que les sommes reçues d'autres programmes gouvernementaux demeurent constants. Ces suppositions fournissent une estimation en fonction du scénario de la pire éventualité.

[d] L'incidence du faible revenu est le pourcentage de personnes vivant dans une famille avec enfants qui a un revenu disponible au-dessous de son seuil de faible revenu pertinent.

[e] Une personne est réputée avoir un faible revenu persistant selon la mesure du panier de consommation si le revenu disponible total de sa famille sur une période d'années donnée était inférieur aux seuils de faible revenu totaux pour cette famille pendant la période en question. La persistance du faible revenu est calculée au moyen des données du panel le plus récent de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, qui s'étend de 2005 à 2008 (c'est-à-dire quatre ans sur six pour un panel complet).

[f] Les enfants sont des membres de la famille âgés de moins de 18 ans.

[g] Inclut tous les transferts gouvernementaux aux fins de soutien du revenu et les avantages fiscaux.

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

RHDCC a procédé à l'analyse des changements apportés au programme de la Sécurité de la vieillesse (SV), comme le changement de l'âge d'admissibilité et l'instauration des prestations différées. Des ententes d'échange d'information ont été négociées avec cinq provinces (et des négociations sont en cours avec trois autres provinces) pour la mise en œuvre à l'échelle provinciale des modifications apportées à la SV visant à limiter les paiements versés aux personnes incarcérées. En outre, le Ministère a négocié une entente d'échange d'information avec le Québec et la modification du protocole d'entente conclu avec l'Agence du revenu du Canada sur l'inscription automatique à la SV.

Dans le cadre du processus d'examen triennal de 2010-2012, le Ministère a proposé d'apporter plusieurs modifications législatives techniques au Régime de pensions du Canada (RPC), dont deux touchent le Programme de prestations d'invalidité du RPC. Un rapport sur l'évaluation sommative du Programme de prestations d'invalidité du RPC et la réponse de la direction ont été

diffusés, et un plan d'action de gestion a été élaboré pour orienter les activités du Programme de prestations d'invalidité du RPC visant à mettre en œuvre les recommandations. De plus, le Programme de prestations d'invalidité du RPC continue d'appuyer Service Canada et de soutenir le versement des prestations en offrant des conseils sur les politiques et les programmes et de l'expertise médicale.

Le Ministère a terminé ses travaux de mise en œuvre du Programme canadien pour l'épargne-invalidité, y compris les améliorations annoncées dans les budgets de 2010 et de 2011. RHDCC a également donné des conseils au ministère des Finances au sujet de l'examen triennal du Programme. Enfin, les responsables du Programme ont continué de mener des activités d'information et ont mis en œuvre leur stratégie de communication. Voici quelques activités menées :

- On a élaboré des trousses d'information, qui ont été envoyées aux bureaux provinciaux et territoriaux d'aide au revenu, aux ministères qui soutiennent les familles ayant des enfants handicapés, aux régies régionales de la santé, aux bureaux du tuteur public, aux hôpitaux, aux centres de réadaptation, aux organismes communautaires et aux écoles publiques primaires et secondaires. De l'information sur le Programme a également été incluse dans des lettres de l'Agence du revenu du Canada envoyées à des personnes de moins de 60 ans nouvellement admissibles au crédit d'impôt pour personnes handicapées.
- On a lancé une campagne de publicité pancanadienne dans la presse écrite et sur Internet à partir du compte Twitter du Ministère. De plus, des vidéos (comportant du sous-titrage codé et de la narration) ont été produites, puis affichées sur le site Web du Programme pour offrir aux Canadiens sourds ou malentendants de l'information générale sur le Programme.

RHDCC a également rempli les engagements suivants, tels qu'ils ont été présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Améliorer les politiques et les services relatifs au RPC et à la SV pour les aînés

Pour protéger les aînés les plus vulnérables du Canada, le gouvernement a mis en place, dans le cadre du budget de 2011, une nouvelle prestation complémentaire au Supplément de revenu garanti (SRG). Cette nouvelle prestation constitue l'augmentation la plus importante du SRG en 25 ans pour les aînés à faible revenu. Par ailleurs, pour que les pensions de l'État demeurent viables pour les générations futures et pour qu'elles tiennent compte de l'espérance de vie de la population, l'âge d'admissibilité à la SV passera de 65 ans à 67 ans, ce qui sera entièrement mis en place en 2029. De plus, à compter de juillet 2013, les Canadiens pourront choisir de reporter le versement de leur pension de la SV pour un maximum de cinq ans en échange d'une bonification de leurs prestations mensuelles. Ces deux dernières mesures ont été annoncées dans le budget de 2012.

Le Ministère a terminé le travail sur les politiques requis pour les réformes du RPC qui seront graduellement mises en œuvre de 2011 à 2016, y compris rééquilibrer les facteurs d'ajustement de la pension pour les retraites anticipées et différées, améliorer le calcul des prestations en vue de permettre à une personne d'inclure jusqu'à une année supplémentaire de faible revenu pendant sa carrière, et permettre aux prestataires du RPC qui choisissent de travailler entre 60 et 70 ans de continuer à cotiser au RPC pour accroître leur revenu de retraite grâce à la nouvelle prestation après-retraite.

Leçons tirées

Les commentaires des intervenants du Programme canadien pour l'épargne-invalidité confirment que les activités d'information en personne, par exemple l'installation de stands à des congrès et l'organisation de séances d'information, font partie des moyens les plus efficaces de mieux faire connaître le programme et, par conséquent, d'accroître le taux de participation. De nombreuses évaluations sommatives et formatives d'activités d'information pour d'autres programmes gouvernementaux ont mené à la même conclusion. Dans le cas d'un programme complexe comme le Programme canadien pour l'épargne-invalidité, le souci d'utiliser un langage clair et la compréhension des obstacles à l'éducation financière sont également des facteurs importants. La communication d'information en personne permet d'expliquer le Programme et de répondre aux questions en tenant compte de ces obstacles. En 2011-2012, les responsables du Programme canadien pour l'épargne-invalidité ont continué de mener un nombre important d'activités d'information en personne :

- Des employés ont présenté le Programme à plusieurs congrès, auxquels participaient des fournisseurs de services sociaux et de soins de santé. Ils ont visité des organisations communautaires et ont rencontré des représentants provinciaux et territoriaux qui offrent du soutien et de l'information aux personnes handicapées et à leur famille.
- Des contrats ont été attribués à des organisations non gouvernementales pour qu'elles offrent des séances d'information et du soutien individualisé aux personnes handicapées et à leur famille. Ces séances visent à faire connaître le Régime enregistré d'épargne-invalidité, la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et le Bon canadien pour l'épargne-invalidité et à encourager la participation à ces programmes.

Activité de programme : Développement social

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme vise à soutenir les programmes à l'intention des sans-abri et des personnes vulnérables à l'itinérance et les programmes pour les enfants, les familles, les aînés, les collectivités et les personnes handicapées. On veut offrir à ces groupes les connaissances, l'information et les ressources pour mettre en œuvre leurs propres solutions aux problèmes sociaux et économiques.

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
2 898,3	2 940,9	2 865,6

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
578	537	41

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
On prévient et on réduit l'itinérance.	Nombre de personnes placées dans des logements stables à long terme dans le cadre de projets financés par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) Source : Données administratives	Année de référence	Résultats 2011-2012 : 8 946 (moyenne pour 2007-2011)* Les données pour 2011-2012 ne sont pas toutes disponibles à l'heure actuelle, les données présentées sont fondées sur les données de 2007-2011. Ainsi, 8 946 représente le nombre moyen annuel de personnes placées pendant ces quatre ans.
Les organismes à but non lucratif ont les moyens de s'attaquer aux problèmes sociaux nouveaux et existants touchant les populations cibles.	Nombre de partenariats ou de réseaux établis par des bénéficiaires de financement dans la cadre de projets financés (Programme de partenariats pour le développement social [PPDS] – Volet Enfants et familles) Source : Données administratives	Année de référence	Résultats 2011-2012 : 962

Les organismes sociaux à but non lucratif ont les moyens de s'attaquer aux problèmes sociaux nouveaux et existants touchant les personnes handicapées.	Nombre de partenariats ou de réseaux établis par des bénéficiaires de financement dans le cadre de projets financés (Programme de partenariats pour le développement social – Volet Personnes handicapées [PPDS-PH]) Source : Données administratives	Année de référence	Résultats 2011-2012 : 18 290
Les aînés jouent un rôle actif au sein des collectivités.	Nombre d'aînés qui participent à des projets financés par le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) ou qui en profitent Source : Données administratives	Année de référence	Résultats 2011-2012 : 216 538
Les personnes handicapées ont accès aux installations communautaires.	Nombre de projets financés dans le cadre du Fonds pour l'accessibilité Source : Données administratives	210	Résultats 2011-2012 : 107 Résultats antérieurs 2010-2011 : 193 2009-2010 : 170 2008-2009 : 166 La cible du programme n'a pas été atteinte à cause du temps supplémentaire nécessaire pour compléter le processus d'évaluation associé au 4e appel de propositions du Fonds pour l'accessibilité pour des projets de petite envergure.
	Rapport entre les projets ruraux financés et les projets urbains financés Source : Données administratives	43,5 %	Résultats 2011-2012 : 41,1 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 39,8 % 2009-2010 : 42 % 2008-2009 : 45 %

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

En 2011-2012, RHDCC a continué d'exécuter ses programmes sociaux et de transmettre des connaissances pour accroître l'intégration des populations vulnérables, notamment les aînés, les personnes handicapées, les sans-abri et les personnes vulnérables à l'itinérance. Le Ministère a continué de valoriser le rôle important des collectivités dans l'élaboration de solutions locales aux problèmes d'intégration sociale et financière.

À titre de centre de liaison pour les enjeux liés aux aînés et au vieillissement de la population, RHDCC a fait preuve de leadership en ce qui concerne l'élaboration et la conception de politiques relatives aux aînés, notamment pour le problème des mauvais traitements envers les aînés et de l'exploitation financière. Pour ce faire, le Ministère a collaboré avec des partenaires, a créé et a échangé des analyses de politiques et a soutenu efficacement la ministre d'État aux Aînés, le Conseil national des aînés, le Forum fédéral, provincial et territorial des ministres responsables des aînés et le Comité interministériel sur les aînés. Fait important, le Ministère a planifié et a mis en place en 2011 la première Journée nationale des aînés et il a également organisé une réunion nationale des membres du Conseil national des aînés à Ottawa ainsi qu'une réunion des ministres fédéraux-provinciaux-territoriaux responsables des aînés à Hamilton, en Ontario. Par suite des appels de propositions lancés en 2008 et en 2009, 25 ententes pluriannuelles de contribution pour la mise en œuvre de projets pancanadiens de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés se sont poursuivies en 2011-2012. Cette année, un appel de propositions supplémentaire a été lancé pour des projets pancanadiens de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés, dont les résultats seront annoncés au début de 2012-2013, après la négociation des accords de financement.

À titre de centre fédéral de liaison pour les enjeux touchant les personnes handicapées, RHDCC a dirigé la production de la contribution du gouvernement fédéral au premier rapport sur la Convention relative aux droits des personnes handicapées présenté aux Nations Unies. En 2011-2012, le volet Personnes handicapées du Programme de partenariats pour le développement social a rendu possibles divers projets qui ont fait progresser l'intégration des personnes handicapées à toutes les sphères de la société canadienne. En outre, le Ministère a négocié la participation de représentants provinciaux et territoriaux à l'élaboration de la stratégie relative aux données et à l'information sur les personnes handicapées et il a consulté les intervenants nationaux œuvrant pour les personnes handicapées au sujet du travail intermittent et des obstacles à l'emploi des personnes handicapées.

En 2010-2011, le Fonds pour l'accessibilité a lancé un appel de propositions pour le volet Projets de moyenne envergure. L'appel de propositions a mené à l'approbation du financement de cinq projets, qui permettront tous d'améliorer l'environnement bâti au moyen de travaux de rénovation, de réaménagement ou de construction d'installations au Canada. Ces projets réduiront ou élimineront les obstacles et augmenteront les possibilités pour les personnes handicapées, leur permettant de participer pleinement à leur collectivité. Le troisième appel de propositions pour les projets de petite envergure a eu lieu en 2010 et 101 projets ont été financés en 2011-2012. Depuis sa création en 2007-2008, le Fonds pour l'accessibilité a financé plus de 800 projets visant à assurer ou à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées au Canada.

RHDCC a également rempli les engagements suivants, tels qu'ils ont été présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012.

Mettre en œuvre la nouvelle approche relative à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

Le gouvernement a renouvelé la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) jusqu'en 2014 au niveau de financement actuel (134,8 millions de dollars par année), et plusieurs améliorations importantes seront mises en œuvre et feront l'objet d'un suivi. En 2011-2012, les représentants ont rencontré l'ensemble des provinces et des territoires pour nouer des relations fédérales-provinciales-territoriales dans le cadre de la SPLI, faire mieux connaître la SPLI aux provinces et territoires et conclure des ententes bilatérales avec chaque province et territoire, en déterminant les domaines de collaboration. Les ententes fédérales-provinciales-territoriales ont facilité la participation des provinces et des territoires aux conseils consultatifs communautaires et régionaux et à l'élaboration d'indicateurs de progrès communautaire, d'un outil visant à renforcer la viabilité des projets d'immobilisation de la SPLI et de la stratégie de recherche de la SPLI. Signée le 20 juin 2011, la quatrième entente Canada-Québec garantit une transition harmonieuse vers la SPLI renouvelée dans la province jusqu'en mars 2014.

En collaboration avec les collectivités, on a mis au point un nouveau programme de recherche et une nouvelle stratégie de diffusion plus accessibles et mieux adaptés aux besoins locaux. Deux appels de propositions ont été lancés pour des projets visant à développer les connaissances sur l'itinérance chez les jeunes et dans les régions rurales et éloignées. Un résumé par thème et par province de toutes les recherches menées depuis 2007 a été effectué, ce qui facilitera davantage la diffusion d'information aux collectivités. La reddition de comptes s'est améliorée grâce à une meilleure collecte de données non identifiables sur les refuges, découlant notamment de la révision d'accords sur l'échange d'information avec des fournisseurs de services et les provinces intéressées, et à la mise à l'essai des indicateurs de progrès communautaire actuellement en cours dans six collectivités au Canada. Depuis 2010, la zone visée dans le cadre de la collecte de données sur les refuges d'urgence s'est considérablement accrue. À l'exclusion

de l'Alberta et du Québec, où l'échange de données se fera dans le cadre d'accords sur l'échange d'information, actuellement en négociation avec les gouvernements provinciaux, la collecte de données est devrait viser plus de 80 % des refuges d'ici l'automne 2012. RHDCC a également terminé l'élaboration d'une nouvelle version du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri. La nouvelle version du logiciel conservera ses anciennes fonctionnalités et permettra l'échange d'une plus grande quantité d'information, ce qui favorisera le développement des connaissances sur l'itinérance.

Renforcer les partenariats sociaux et encourager la contribution de différents secteurs de la société à l'élaboration de nouvelles approches à l'égard des problèmes sociaux

RHDCC examine de nouvelles approches visant à régler les problèmes sociaux complexes, par exemple l'établissement de partenariats multisectoriels et l'exploitation des atouts locaux des collectivités. RHDCC a diffusé de l'information dans l'ensemble du gouvernement fédéral et a activement examiné des possibilités de collaboration pour les enjeux touchant les finances sociales. En 2011-2012, deux réunions ont eu lieu avec des membres de 13 ministères et organismes. Le Ministère a également mobilisé divers intervenants du secteur non gouvernemental pour faire valoir ce programme.

Le Ministère a commencé à repositionner son approche de financement pour le Programme de partenariats pour le développement social. On peut confirmer cette tendance en raison des projets pilotes avec des organismes de prestation de tierces parties qui demandent l'optimisation des ressources non fédérales.

Les Prix du Premier ministre pour le bénévolat ont été conçus, élaborés et mis en œuvre en collaboration étroite avec de nombreux groupes au sein du Ministère et avec les organismes centraux.

En outre, dans le cadre de l'appel de propositions de 2011 du Fonds pour l'accessibilité pour les projets de petite envergure, on a instauré le recours au levier financier en vue d'appuyer le gouvernement dans son engagement de soutenir les efforts des collectivités pour accroître l'accessibilité en encourageant l'établissement de partenariats entre le gouvernement et les collectivités, en permettant aux collectivités de s'attaquer aux problèmes locaux, en mettant à l'essai de nouvelles méthodes pour améliorer le rendement et accroître la portée des dépenses fédérales, et en favorisant l'innovation pour régler les problèmes sociaux.

Leçons tirées

Dans le cadre des consultations sur le logement et l'itinérance menées auprès des collectivités et des principaux intervenants à l'automne 2009, les collectivités ont laissé entendre que les recherches financées par la SPLI pourraient mieux répondre à leurs besoins et que les conclusions pourraient être plus accessibles grâce à une meilleure communication. Pour répondre à ces préoccupations, les responsables de la SPLI :

- ont lancé un sondage auprès des collectivités et ont tenu trois groupes de discussion régionaux visant à mieux comprendre les priorités des collectivités et à examiner les meilleures façons de communiquer l'information sur l'itinérance;
- ont dressé l'inventaire des recherches menées depuis 2007 qui est indexé par thème et par province pour en faciliter l'accès;
- ont mis au point des moyens de communication supplémentaires, notamment en élargissant la section du site Web de RHDCC consacrée à la SPLI afin de promouvoir les pratiques efficaces dans la lutte contre l'itinérance;
- ont tenu des téléforums (webinaires) et ont créé un bulletin d'information.

En guise de réponse à la vérification de la SPLI menée en 2009 et aux préoccupations des provinces et territoires, les responsables de la SPLI ont élaboré et mis en œuvre un outil visant à renforcer la viabilité des projets d'immobilisation. En outre, les employés régionaux ont à présent accès à des conseils d'experts sur la viabilité des biens immobiliers et sur la viabilité des coûts opérationnels des projets d'immobilisation (y compris l'hypothèque et le financement).

Le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance continuera de surveiller et d'évaluer la pertinence de la stratégie de diffusion et du programme de recherche améliorés pour que les collectivités aient accès aux meilleurs outils et renseignements pour lutter contre l'itinérance.

En vue d'alléger le fardeau des collectivités lié à la collecte d'information, les outils de planification communautaire 2011-2014 de la SPLI ont été élaborés à partir des leçons tirées du cycle précédent de planification communautaire (2007). Grâce au nouveau processus simplifié, la plupart des plans communautaires ont été achevés et approuvés beaucoup plus tôt dans le cycle. L'outil révisé a permis d'offrir des données de haute qualité tout en diminuant au moins de moitié le nombre de problèmes signalés par les collectivités.

Résultat stratégique 4

L'excellence du service pour les Canadiens se traduit par l'accès personnalisé et pratique aux renseignements, programmes et services du gouvernement du Canada. Cela signifie également que les services sont offerts dans les deux langues officielles et par divers modes de prestation – en ligne, par téléphone, en personne, par courrier ou par télécopieur – pour que les Canadiens aient accès au soutien dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin.

L'excellence du service pour les Canadiens signifie également que, lorsqu'ils présentent une demande de prestations ou de services auprès du gouvernement du Canada, les Canadiens reçoivent rapidement le paiement exact des prestations auxquelles ils ont droit ou un avis de non-paiement, s'il y a lieu. Cela signifie aussi que tous leurs renseignements personnels sont protégés de toute utilisation ou de tout accès inappropriés et qu'ils sont gérés conformément aux lois et aux politiques pertinentes.

La rétroaction continue de la part des citoyens et des employés en contact avec le public aide à déterminer les plans d'amélioration des services du Ministère. Ce lien entre le Ministère et les Canadiens crée des occasions d'engagement, de dialogue et de rétroaction sur les orientations stratégiques, l'élaboration des programmes et la prestation des services qui permettent de connaître les attentes et les besoins changeants des citoyens.

Activité de programme : Services axés sur les citoyens

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme vise à améliorer la prestation des services aux Canadiens afin de leur fournir un service facile, personnalisé et centralisé en ligne, par téléphone, en personne ou par la poste. L'activité est appuyée par des stratégies détaillées de service à la clientèle et par des partenariats avec d'autres ministères, ordres de gouvernement et partenaires communautaires. Elle comprend également des mesures permettant aux clients de fournir une rétroaction et de faire mieux connaître Service Canada au grand public.

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles*
431,3	489,2	481,6
* Excluant les montants réputés appropriés à Services partagés Canada, le cas échéant.		

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
5 818	5 020	798

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les Canadiens ont un accès personnalisé aux programmes et aux services du gouvernement du Canada à partir d'un même point.	Pourcentage de clients en personne qui se sont fait offrir de façon proactive de l'information ciblée en plus de recevoir une réponse à leur demande initiale. Source : Sondage sur les services en personne	Année de référence	Résultats 2011-2012 Sondage sur les services en personne : 70 % Cet indicateur permet de suivre la mesure dans laquelle les clients des Centres Service Canada se souviennent d'avoir reçu de l'information sur plus d'un programme. Il tient compte des réponses des clients pour une période allant jusqu'à six mois après qu'ils se sont rendus dans un Centre Service Canada.
	Pourcentage de clients satisfaits de la qualité des services reçus dans le cadre de chacun des modes de prestation Source : Sondage sur la satisfaction des clients, 2010	85 % (pour chaque mode de prestation)	Résultats 2011-2012 : non disponible Résultats antérieurs 2010-2011 1 800 O-Canada : 89 % En personne : 88 % En ligne : 79 % Par téléphone* : 78 % Par courrier ou télécopieur : 72 % 2007-2008 : 83 % 1 800 O-Canada : 90 % En ligne : 84 % En personne : 88 % Par téléphone : 84 % Par courrier ou télécopieur : 83 %

			2005-2006 : 84 % 1 800 O-Canada : 92 % En ligne : 79 % En personne : 86 % Par téléphone : 78 % Par courrier ou télécopieur : 79 % Remarque : Le Sondage sur la satisfaction des clients est un sondage biennal. Le dernier sondage a été réalisé en 2010-2011. * À l'exception du 1 800 O-Canada
	Nombre de partenaires fédéraux ayant conclu un accord de prestation de services avec Service Canada Source : Données administratives	11	Résultats 2011-2012 : 10* Résultats antérieurs 2010-2011 : 11 2009-2010 : 13 Cet indicateur tient compte du nombre de ministères fédéraux ayant conclu un accord de partenariat avec Service Canada pour la prestation de services pendant l'exercice. En outre, le Ministère a fourni à plusieurs autres ministères fédéraux des services d'information par téléphone dans le cadre d'accords conclus avec le Centre de renseignements du Canada, qui assure la gestion du centre d'appels 1 800 O-Canada. * Nombre de partenaires à la fin de l'exercice. Au cours de 2011-2012, Service Canada a eu jusqu'à 14 partenaires.
Les Canadiens sont en mesure d'accéder à des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement du Canada en ligne, par téléphone et en personne.	Pourcentage de disponibilité d'Internet (www.servicecanada.gc.ca) Source : Données administratives	98 %	Résultats 2011-2012 : 99,9 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 99,9 % 2009-2010 : 99,9 %
	Pourcentage des appels au 1 800 O-Canada auxquels un agent a répondu dans un délai de 18 secondes	85 %	Résultats 2011-2012 : 73 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 87 % 2009-2010 : 90 % 2008-2009 : 87 %

	Source : Données administratives		2007-2008 : 88 % 2006-2007 : 85 % Le service 1 800 O-Canada a connu une augmentation importante du nombre d'appels reçus. Malgré les efforts déployés pour optimiser l'utilisation des agents, on n'a pu répondre aux demandes accrues. Même si les services ont été améliorés tout au long de l'année, les niveaux précédents n'ont pas pu être atteints.
	Pourcentage de Canadiens qui ont accès à un point de service de Service Canada dans un rayon de 50 km de leur résidence Source : Données administratives	90 %	Résultats 2011-2012 : 95,8 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 95,8 % 2009-2010 : 95,7 % 2008-2009 : 95,6 % 2007-2008 : 95,4 % 2006-2007 : 95,1 %
Les demandes de passeport des Canadiens sont correctement examinées par les agents de Service Canada.	Pourcentage de demandes de passeport qui sont correctement examinées et authentifiées par les agents réceptionnaires Source : Données administratives	98 %	Résultats 2011-2012 : 98,2 % Résultats antérieurs 2011-2012 : 98,2 % 2009-2010 : 97,4 % Le nombre de demandes de passeport présentées dans les Centres Service Canada a augmenté de 23 % par rapport à l'exercice 2010-2011. Malgré cette hausse importante, Service Canada a maintenu son taux d'exactitude.
Les Canadiens reçoivent rapidement une réponse aux commentaires rétroaction qu'ils fournissent sur la prestation des services par Service Canada.	Pourcentage des commentaires transmis au Bureau de la satisfaction des clients auxquels on a donné suite dans les sept jours suivant leur réception Source : Données administratives	100 %	Résultats 2011-2012 : 95,3 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 100 % 2009-2010 : 100 % 2008-2009 : 100 % 2007-2008 : 100 % En 2011-2012, le rendement était inférieur à celui enregistré au cours des exercices précédents en raison d'une hausse importante des commentaires reçus (+176 % par rapport à l'exercice 2010-2011).

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Cette activité de programme appuie les efforts déployés par le gouvernement du Canada pour assurer une prestation efficace des services à partir d'un même point, une expérience positive et rapide de la prestation de services et un haut niveau de satisfaction globale des clients. Le niveau de satisfaction est mesuré officiellement tous les deux ans au moyen du Sondage sur la satisfaction des clients et du Sondage sur les services en personne. En outre, le Ministère recueille de façon systématique les commentaires des clients et des employés sur les services, ce qui permet d'apporter des améliorations aux services en fonction des besoins et de l'expérience des Canadiens.

Comme le Ministère a grandement progressé dans la transformation de la prestation des services et l'augmentation du nombre de services du gouvernement du Canada accessibles, on prévoit que le taux de satisfaction des clients augmentera en 2012-2013, à la suite des efforts continus d'automatisation et de rationalisation de la prestation des services.

En 2011-2012, le Ministère a géré environ 127,9 millions d'interactions avec les Canadiens, dont 9 millions de demandes effectuées en personne, près de 41,9 millions d'appels, et plus de 76 millions de visites sur le site Web servicecanada.gc.ca.

Des améliorations ont été apportées à la prestation des services et aux services en ligne pour encourager les clients à tirer parti des options de libre-service. L'approche « résolution au premier contact » a été améliorée dans le but de répondre aux demandes de renseignements précis des clients dès le premier contact. En outre, le Ministère a renforcé sa capacité à recueillir les commentaires sur les services, ce qui permet d'apporter des améliorations aux services et de moderniser la prestation des services en fonction des besoins et des expériences des Canadiens et des employés de première ligne.

Le Ministère a signé un certain nombre d'accords à court terme avec d'autres organismes fédéraux pour assurer un accès facile à plus de renseignements et de services du gouvernement du Canada.

RHDCC a également rempli les engagements suivants, tels qu'ils ont été présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012.

Moderniser la prestation des services et améliorer les modes de prestation utilisés par les Canadiens

En 2011-2012, le Ministère s'est surtout efforcé de veiller à ce que ses programmes et services continuent de répondre aux besoins des Canadiens et d'assurer l'uniformité du service offert aux clients par l'entremise de tous les modes de prestation de son réseau intégré (c.-à-d. en ligne, par téléphone et en personne). Des améliorations ont été apportées à la prestation des services et aux services en ligne pour encourager les clients à utiliser les services électroniques et les options de libre-service pour effectuer des transactions ou obtenir des renseignements du Ministère. Mon dossier Service Canada est un élément essentiel de la prestation de services moderne, efficace et ciblée.

Pour encourager davantage les Canadiens à utiliser les mécanismes de libre-service, six nouvelles vidéos ont été affichées sur le site Web du Ministère. Les vidéos présentent des conseils et des renseignements utiles sur le relevé d'emploi, les prestations de retraite, le numéro d'assurance sociale et les compétences professionnelles. De juillet 2011 à mars 2012, les six nouvelles vidéos ont été regardées 41 995 fois. À l'heure actuelle, 16 vidéos sont accessibles en ligne, lesquelles ont été regardées 491 793 fois entre avril 2011 et la fin de l'exercice. Pour être mieux en mesure de répondre aux besoins des jeunes clients, le Ministère a mis en place des services en ligne destinés aux jeunes. Les fonctionnalités améliorées du site Web jeunesse.gc.ca permettent aux jeunes d'accéder 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux services offerts auparavant dans les Centres Service Canada pour jeunes pendant l'été. Les jeunes peuvent encore recevoir des services en personne dans les Centres Service Canada.

En 2011-2012, les centres d'appels spécialisés sur l'assurance-emploi et sur le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse ont répondu à 8,7 millions d'appels de clients souhaitant obtenir des renseignements et des services. Des efforts ont continué d'être déployés pour cerner les occasions de moderniser le modèle de prestation de services du Ministère, dans le but d'accroître la résolution des questions au premier contact avec les clients. En 2011-2012, on a augmenté les responsabilités des agents des centres d'appels sur l'assurance-emploi afin qu'ils puissent répondre à des types précis de demandes d'information des clients dès le premier contact. Des améliorations ont été apportées à la plateforme technologique des centres d'appels pour que les clients soient informés du délai d'attente pour parler à un agent des centres d'appels spécialisés. Ces améliorations permettent de mieux gérer les attentes des clients et donnent le choix au client d'attendre pour parler à un agent ou de recourir à un autre mode de prestation de services (p. ex. les services en ligne).

En 2011-2012, le Ministère a également lancé l'initiative des Centres de services aux employeurs dans le but de normaliser et de rationaliser les services offerts aux employeurs.

Le Ministère a offert des services mobiles par l'entremise de 270 sites de services mobiles réguliers (point de service situé à l'extérieur d'un Centre Service Canada qui offre des services similaires à ceux offerts dans les Centres Service Canada) à la fin de l'exercice. Plutôt que de demander aux citoyens de se rendre au Centre Service Canada le plus proche de chez eux, c'est le personnel de Service Canada qui se rend régulièrement à un emplacement prédéterminé pour fournir des services transactionnels aux Canadiens (p. ex. réception des demandes de pensions, attribution de numéros d'assurance sociale, acceptation des paiements, et formulation de conseils personnalisés sur les programmes et services du gouvernement).

Pour accroître l'efficacité et l'efficience de la prestation des services aux clients en 2011 le Programme canadien de prêts aux étudiants et le gouvernement de la Colombie-Britannique ont mis en place un programme intégré d'aide financière aux étudiants reposant sur une Entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants, une première au Canada en ce qui a trait aux prêts d'études. Cette entente permet d'établir un seul contrat de prêt étudiant par emprunteur pour toute la durée de ses études plutôt qu'un nouveau contrat pour chaque année d'études.

Pour mieux faire connaître les incitatifs à l'épargne, RHDCC a distribué 400 000 brochures destinées à encourager les Canadiens à économiser pour les études postsecondaires de leurs enfants. Il a également envoyé 600 000 lettres pour informer les Canadiens admissibles qu'ils peuvent recevoir le Bon d'études canadien. RHDCC a également financé des activités menées à divers endroits dans le pays pour encourager les Canadiens à épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants.

Accroître l'utilisation des commentaires des clients

Le Ministère a continué à améliorer les activités de veille stratégique et a renforcé sa capacité de recueillir de la rétroaction sur les services, ce qui permet d'améliorer et de moderniser la prestation de services en fonction des besoins et de l'expérience des Canadiens. L'année dernière, le Ministère a élaboré un cadre intégré et un plan de consultation pour faciliter les consultations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Les renseignements obtenus par l'entremise de ces activités ont été analysés et intégrés dans les stratégies de service et dans le processus d'élaboration des politiques ministérielles.

Dans le cadre de l'initiative Voix du client, le Ministère a regroupé les commentaires des clients qu'il a recueillis de différentes sources. De plus, en 2011-2012, l'initiative Voix des employés a été ajoutée à l'initiative Voix du client, dans le but de permettre aux employés, particulièrement ceux qui sont en contact avec le public, de communiquer leurs idées, leurs suggestions et leurs commentaires sur la prestation des services. La collecte et la prise en compte systématiques des commentaires des clients et des employés donnent accès à des données importantes sur la veille

stratégique et sur la meilleure façon de moderniser la prestation des services. Ces commentaires sont également utilisés aux fins de la planification ministérielle.

Étendre la portée des services auxquels Service Canada donne accès

En plus de l'exécution des programmes essentiels au nom de RHDCC, des travaux ont été entrepris en 2011-2012 pour concrétiser le projet de faire de Service Canada l'agent de prestation des services du gouvernement du Canada.

En 2011-2012, dans le cadre de la première phase de notre partenariat pour la prestation de services, le Ministère a assuré la prestation de services téléphoniques de renseignements généraux par l'entremise du service 1 800 O-Canada, et a mis en place des numéros de téléphone sans frais pour répondre aux questions se rapportant à Anciens Combattants Canada (notamment pour la transition vers le dépôt direct dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants). En outre, le Ministère a aidé les organismes suivants à exécuter leurs programmes : Sécurité publique Canada (notamment pour la réception des demandes de paiement à titre gracieux aux familles des victimes du vol 182 d'Air India); le programme des Prix du Premier ministre pour le bénévolat (visant à souligner la contribution des bénévoles au mieux-être des familles et de leur collectivité); Patrimoine canadien (pour soutenir la transition vers la télévision numérique); la Monnaie royale canadienne (notamment pour le traitement des commandes); et le Secrétariat du Conseil du Trésor (pour le nouveau Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique).

Ces nouvelles mesures visent à fournir aux Canadiens un accès de plus en plus facile aux renseignements et aux services du gouvernement du Canada.

Leçons tirées

Pour optimiser la prestation des services aux citoyens tout en réduisant les coûts pour les Canadiens, RHDCC a entrevu la possibilité d'instaurer les heures d'ouverture réduites dans les bureaux (Centres Service Canada) du réseau de prestation de services en personne du Ministère. Dans le cadre de l'analyse continue du réseau de prestation de services en personne, le Ministère a entrevu des possibilités de faire des gains en efficience en adaptant les heures de service dans les bureaux situés dans les régions rurales ou éloignées en fonction de la demande des clients. En ce moment, tous les Centres Service Canada sont ouverts cinq jours par semaine. Dans les bureaux où l'achalandage est plus faible, l'instauration des heures d'ouverture réduites dans certains bureaux (« Microcentres Service Canada ») représente une solution modulable et flexible qui permet d'offrir les services en personne requis en fonction de la demande des clients, tout en maintenant une présence dans les collectivités.

Le Ministère a poursuivi ses efforts visant à améliorer la prestation de services en ligne aux citoyens. Pour offrir aux utilisateurs de Mon dossier Service Canada la meilleure expérience possible du service en ligne, Service Canada a rencontré les leaders de l'industrie, y compris les dirigeants du secteur bancaire et des autres organismes gouvernementaux à la fine pointe, pour en apprendre davantage sur leurs pratiques exemplaires. Les pratiques exemplaires de l'industrie ont guidé l'élaboration des fonctionnalités d'expansion de Mon dossier Service Canada qui permettront de moderniser les activités du Ministère afin qu'elles soient plus ciblées et efficaces. Cela permettra également à RHDCC continuer de mettre l'accent sur les modèles qui se sont avérés efficaces pour les activités transactionnelles afin qu'il puisse mettre au point une approche de prestation des services axée sur les tâches.

Activité de programme : Intégrité et traitement

Description de l'activité de programme

Cette activité de programme vise à améliorer et à renforcer l'intégrité des programmes et services offerts par Service Canada pour s'assurer que les bonnes personnes reçoivent les prestations et les services pertinents auxquels elles ont droit, en temps opportun et aux fins prévues.

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles*
638,4	793,9	786,5

* Exclut la somme réputée avoir été affectée à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
8 292	8 271	21

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les prestations et les services sont fournis correctement.	Exactitude des paiements de l'assurance-emploi Source : Données administratives	95 %	Résultats 2011-2012 : 95,2 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 94,0 % 2009-2010 : 96,1 % 2008-2009 : 95,4 % 2007-2008 : 94,3 % 2006-2007 : 94,8 %

	Exactitude des paiements du Régime de pensions du Canada Source : Données administratives	95 %	Résultats 2011-2012 : 99,8 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 99,8 % 2009-2010 : 99,9 % 2008-2009 : 98,5 %
	Exactitude des paiements de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti, de l'Allocation et de l'Allocation au survivant Source : Données administratives	95 %	Résultats 2011-2012 : Résultats par type de prestations* Pension de base de la Sécurité de la vieillesse : 99,7 % Supplément de revenu garanti : 97,1 % Allocation et Allocation au survivant : 96 % Taux groupé : 99,1 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 99,6 % 2009-2010 : 99,5 % 2008-2009 : 98,4 % 2007-2008 : 99,9 % * En avril 2011, la méthodologie pour l'examen de l'exactitude des paiements de la Sécurité de la vieillesse a été modifiée à la recommandation du Bureau du vérificateur général de sorte que les données sont maintenant fournies par type de prestations.
Les prestations et les services sont fournis de façon sécuritaire.	Pourcentage de clients qui sont avisés dans les dix jours ouvrables suivant la constatation que leurs renseignements personnels ont possiblement été compromis Source : Données administratives	100 %	Résultats 2011-2012 : 95,6 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 92,7 % La comparaison des données d'une année à l'autre montre une amélioration découlant de l'amélioration de la mise en œuvre du processus et de la communication à l'échelle nationale. On s'attend à ce que cette tendance se poursuive au cours des prochaines années jusqu'à ce que la cible soit entièrement atteinte.

Les prestations et les services sont fournis rapidement.	Pourcentage de paiements de prestations ou d'avis de non-paiement de l'assurance-emploi remis dans les 28 jours suivant la présentation de la demande Source : Données administratives	80 %	Résultats 2011-2012 : 71,1 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 83,9 % 2009-2010 : 84,2 % 2008-2009 : 79,1 % 2007-2008 : 80,3 % 2006-2007 : 79,7 % En 2011-2012, cet objectif de rendement était difficile à atteindre en raison d'une plus forte demande que prévu en matière de services de l'assurance-emploi.
	Pourcentage des prestations de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC) versées au cours du premier mois d'admissibilité Source : Données administratives	90 %	Résultats 2011-2012 : 96,2 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 96,9 % 2009-2010 : 96,2 % 2008-2009 : 91,3 % 2007-2008 : 91,8 % 2006-2007 : 92,8 % Pour les clients qui ont présenté une demande de prestations tôt (c.-à-d. avant le premier mois d'admissibilité), le paiement a été versé au cours du premier mois d'admissibilité. En ce qui a trait aux clients ayant présenté leur demande plus tard (c.-à-d. pendant ou après le premier mois d'admissibilité), le paiement a été versé au plus tard au cours du mois suivant celui où la demande a été reçue. Compte tenu du fait que les processus et les échéances diffèrent, les résultats ne tiennent pas compte des prestations versées par les Services nationaux de renseignements et de prestations et par les Opérations internationales. En tout, 691 897 demandes de prestations du RPC ont été traitées en 2011-2012, comparativement à 662 647demandes en 2010-2011 et à 637 831 demandes en

			2009-2010. Ce total comprend les demandes de prestations de retraite, de décès, de survivant et d'enfants ainsi que le partage des crédits et le partage des pensions.
	Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse (SV) versées au cours du premier mois d'admissibilité Source : Données administratives	90 %	Résultats 2011-2012 : 91 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 92 % 2009-2010 : 91,7 % 2008-2009 : 92,1 % 2007-2008 : 93,7 % 2006-2007 : 94,1 % Les clients qui ont présenté une demande avant leur 65e anniversaire ont reçu leur paiement de prestations durant leur mois d'anniversaire. Pour ce qui est des clients qui ont présenté une demande après leur 65e anniversaire, leur paiement a été versé au plus tard au cours du mois suivant celui où la demande a été reçue. Comme les processus et les échéanciers diffèrent, les résultats ne tiennent pas compte des prestations versées par les Opérations internationales. Au total, 2 460 476 demandes de prestations de la SV ont été traitées en 2011-2012, comparativement à 2 359 654 demandes en 2010-2011. Ce total comprend les demandes de prestations de base de la SV, les renouvellements automatiques à partir des données reçues de l'Agence du revenu du Canada, et les renouvellements manuels pour le Supplément de revenu garanti, l'Allocation et l'Allocation au survivant. Le total comprend également les demandes touchant les prévisions de revenu et les services de demandes de

			prestations et de liaison à l'étranger dans le cadre desquels Service Canada aide les citoyens canadiens qui se trouvent à l'étranger à présenter des demandes de prestations. Par exemple, Service Canada peut communiquer à un autre pays la durée des périodes de résidence au Canada pour qu'un client ait droit à des pensions d'un régime étranger.
	Pourcentage des paiements initiaux et des avis de non-paiement de la Subvention incitative aux apprentis émis au cours des 28 jours civils suivant la présentation de la demande Source : Données administratives	95 %	Résultats 2011-2012 : 85 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 99 % 2009-2010 : 98 % 2008-2009 : 98 % 2007-2008 : 93 % Ces faibles résultats obtenus au cours des premiers mois de l'exercice sont attribuables au nombre de demandes de subvention. Le nombre de demandes a diminué en juillet, en août et en septembre, ce qui a permis au personnel chargé du traitement de se concentrer sur la réduction de l'arriéré. Depuis, le rendement mensuel a connu une augmentation constante. Pour ce qui est de la période de cinq mois allant d'octobre 2011 à février 2012, le rendement mensuel était d'au moins 98,2 %.
	Pourcentage des paiements initiaux et des avis de non-paiement de la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti émis au cours des 28 jours civils suivant la présentation de la demande Source : Données administratives	95 %	Résultats 2011-2012 : 92 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 95 % 2009-2010 : 99 %

	Pourcentage des paiements initiaux et des avis de non-paiement du Programme de protection des salariés émis dans les 42 jours civils suivant la présentation de la demande Source : Données administratives	Année de référence	Résultats 2011-2012 : 81,3 % La méthodologie utilisée pour mesurer les résultats a changé pour cet indicateur.
	Pourcentage des numéros d'assurance sociale (NAS) attribués lors d'une seule visite et des cartes remises dans les cinq jours ouvrables suivant la date de réception de la demande (quand la demande est complète et comprend tous les documents justificatifs). Source : Données administratives	90 % (dans les cinq jours)	Résultats 2011-2012 NAS attribués lors d'une seule visite : 98,4 % Cartes d'assurance sociale remises en cinq jours : 94,6 % Résultats antérieurs 2010-2011 NAS attribués lors d'une seule visite : 97,9 % Cartes d'assurance sociale remises en cinq jours : 94 % 2009-2010 NAS attribués lors d'une seule visite : 97,4 % Cartes d'assurance sociale remises en cinq jours : 93,2 % Pour les deux indicateurs, la cible a sans cesse été dépassée; il y a donc eu une amélioration progressive au cours des trois derniers exercices. La validation électronique des principaux documents d'identification auprès des bureaux de l'état civil des provinces transforme le processus de vérification.
Les clients sont correctement identifiés aux fins de l'obtention d'un service ou d'une prestation dans le cadre des programmes exigeant un NAS.	Estimations des économies de programmes réalisées grâce aux trop-payés et aux coûts futurs évités Source : Données administratives	Année de référence	Résultats 2011-2012 : 472,17 M$ Économies réalisées au titre de l'assurance-emploi : 380,65 M$ Économies réalisées au titre du Régime de pensions du Canada (RPC) : 35,60 M$ Économies réalisées au titre de la Sécurité de la vieillesse (SV) : 55,92 M$

	Pourcentage des clients correctement identifiés Source : Données administratives	Année de référence	Résultats 2011-2012 : 98,89 %
	Taux d'attribution d'un numéro d'assurance sociale aux bonnes personnes dans le Registre d'assurance sociale Source : Données administratives	99,9 %	Résultats 2011-2012 : 99,9 % Résultats antérieurs 2010-2011 : 99,9 % 2009-2010 : 99,9 % 2008-2009 : 99,9 % Le Ministère continue à atteindre ses cibles de rendement.

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

Cette activité de programme permet au Ministère de mieux assurer l'exactitude des paiements, la sécurité et la protection des renseignements personnels, et la qualité d'ensemble des services offerts aux Canadiens. En 2011-2012, le Ministère a versé plus de 90,6 milliards de dollars en prestations du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV) et de l'assurance-emploi. Il a traité les demandes afin de déterminer l'admissibilité des Canadiens aux prestations, a calculé le montant exact des prestations, a revu les prestations déjà versées et a émis des paiements.

RHDCC a également réalisé des progrès dans le cadre des engagements suivants, tels qu'ils ont été présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011.

Augmenter l'efficience interne grâce à l'automatisation de l'assurance-emploi

Depuis quelques années, le Ministère met en œuvre un plan par étapes visant à automatiser le traitement des demandes d'assurance-emploi, y compris le processus d'inscription, d'évaluation et d'arbitrage. Plusieurs services clés ont été automatisés, ce qui a permis de préparer le terrain pour un modèle transformé de prestation des services de l'assurance-emploi. Grâce à une plus grande automatisation des opérations de traitement des demandes d'assurance-emploi (p. ex. promotion auprès des employeurs de la production de relevés d'emploi électroniques), les coûts de traitement ont été réduits.

En 2011-2012, 98 % des demandes d'assurance-emploi ont été présentées par voie électronique. Plus de 59 % de ces demandes ont été traitées partiellement ou entièrement de façon automatisée. Les services améliorés permettent aux clients de fournir par voie électronique des renseignements révisés pour leur demande, ce qui facilite le processus, réduit le nombre de dossiers papier et permet une plus grande automatisation. Dorénavant, les décisions peuvent être prises et les

calculs peuvent être effectués automatiquement, d'après les renseignements révisés présentés par voie électronique.

L'atteinte des objectifs de rendement a posé des difficultés en 2011-2012, on devait en même temps mettre en œuvre des étapes clés de l'automatisation de l'assurance-emploi et de l'amélioration des services et répondre à une forte demande continue de services, particulièrement pour les demandes d'assurance-emploi. Comme par les années précédentes, le Ministère a ajouté des ressources pour répondre à la hausse du nombre de demandes d'assurance-emploi, de sorte que les Canadiens reçoivent leurs prestations le plus rapidement possible.

Améliorer les services fournis aux personnes âgées dans le cadre du Régime de pensions du Canada (RPC) et du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV)

Le vieillissement de la population et l'augmentation de l'espérance de vie auront d'importantes répercussions sur la composition de la population canadienne au cours des prochaines années, et entraîneront une augmentation de la demande de services pour le RPC et la SV. Pour être en mesure de mieux servir le nombre croissant d'aînés, le Ministère a poursuivi ses activités visant à renforcer la gestion des programmes du RPC et de la SV.

En 2011-2012, le Ministère a traité plus de demandes de prestations du RPC et de la SV qu'à l'exercice précédent. Il a mis en œuvre avec succès les améliorations législatives touchant le Supplément de revenu garanti (SRG) annoncées dans le budget de 2011 ainsi que les nouveaux accords internationaux de sécurité sociale, et a lancé un projet pilote visant à évaluer des mesures de rationalisation du processus de présentation des demandes de prestations d'invalidité du RPC.

Le Ministère a élaboré une stratégie exhaustive destinée à améliorer les services de SV offerts aux aînés tout en réduisant les coûts administratifs. Un mécanisme proactif d'inscription sera mis en place pour que les aînés n'aient pas à présenter une demande de prestations de la SV et du SRG s'ils satisfont aux critères d'admissibilité. Ces changements ont été annoncés dans le budget de 2012.

En outre, en janvier 2012, le Ministère a mis en œuvre plusieurs changements au RPC à la suite de l'adoption du projet de loi C-51 intitulé *Loi sur la reprise économique (mesures incitatives)*. Ces changements donnent plus d'options aux travailleurs âgés, qui peuvent maintenant combiner pension de retraite et revenu de travail s'ils le souhaitent, étendent quelque peu la portée du régime, et rendent plus équitables les dispositions du RPC sur la retraite flexible.

En janvier 2012, on a commencé à appliquer le second facteur d'équivalence pour le versement anticipé (de 60 à 64 ans) et différé (de 66 à 70 ans) des prestations de retraite du RPC, ce qui a augmenté l'équité du régime. Le nombre d'années de gains faibles ou nuls qui sont automatique-

ment retirées du calcul de la pension de retraite du RPC a été augmenté. Les cotisants qui commencent à recevoir leur pension après la mise en place de ce changement pourraient voir le montant de leurs prestations augmenter. Les cotisants peuvent également commencer à toucher une pension de retraite du RPC sans avoir à cesser de travailler. Les cotisants qui choisissent de travailler pendant qu'ils reçoivent une pension du RPC peuvent maintenant continuer à cotiser au régime et augmenter ainsi le montant des paiements qui leur seront versés grâce à la prestation après-retraite.

Améliorer l'intégrité des opérations

Dans le cadre de la transformation des activités de prestation de services, le Ministère a continué à moderniser son cadre de contrôle de l'intégrité pour le programme d'assurance-emploi, de la SV et du RPC. Ces initiatives ont permis d'améliorer les mesures de contrôle et d'accroître le recours aux approches fondées sur le risque pour régler les problèmes relatifs à l'intégrité des programmes.

À la fin de l'exercice, les résultats découlant de la mise en œuvre des initiatives de transformation ont donné lieu à l'automatisation de certaines tâches. Les efforts de modernisation ont permis de raccourcir le délai de traitement tout en réduisant les coûts connexes et les risques d'erreur humaine. Au bout du compte, les services offerts aux clients se sont améliorés.

En 2011-2012, plusieurs projets pilotes ont été menés pour améliorer le taux de détection et de prévention des erreurs commises par les clients, des fraudes et du recours abusif aux programmes de la SV et du RPC. Les initiatives d'automatisation et le perfectionnement des procédures d'analyse des données fondées sur les risques au sujet du programme d'assurance-emploi ont permis d'améliorer l'efficience des mesures d'intégrité. Les constatations tirées de ces projets ont servi à mettre à l'épreuve les méthodologies ainsi qu'à remanier les procédures opérationnelles et les produits de formation, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

Leçons tirées

En 2011-2012, les entreprises ont accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à des options de libre-service faciles à utiliser, grâce auxquelles 66 % des relevés d'emploi sont produits par voie électronique. Ainsi, près de 60 % des demandes initiales ou subséquentes sont automatisées intégralement ou en partie. À ce jour, la mise en œuvre d'un plan par étapes visant à simplifier et à automatiser les processus d'assurance-emploi a permis de réduire les erreurs, d'accroître l'efficacité, et de s'assurer que les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit. En outre, la charge de travail des agents de traitement a été réduite à la suite, car les agents des centres d'appels ont résolu un plus grand nombre de problèmes lors du premier contact.

Le Ministère continuera de faire progresser de nouvelles approches opérationnelles dans le but de continuer à assurer les mêmes niveaux de service aux Canadiens. Il poursuivra notamment l'application du principe de gestion opérationnelle selon lequel le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi doit reposer sur « une seule charge de travail, un seul effectif et un seul processus ». Il continue également à simplifier les processus opérationnels et à tirer parti du soutien d'autres secteurs d'activité pendant les périodes de pointe. Ainsi, les clients partout au pays reçoivent des services aussi rapides et efficaces et de même qualité.

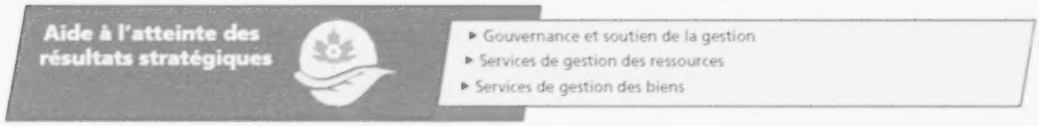
En 2011-2012, RHDCC s'est employé à mieux tirer parti de l'expertise des spécialistes de la qualité du service afin de renforcer la gestion et la responsabilisation des trois principaux programmes (SV, RPC et assurance-emploi). Dans le cadre d'un forum interne d'expertise opérationnelle, on a mis le doigt sur des problèmes interdépendants touchant la politique opérationnelle, le traitement et le paiement et on a discuté des solutions possibles à ces problèmes, ce qui a permis d'améliorer la qualité des services fournis aux Canadiens. En outre, le Ministère a dégagé des options et des stratégies d'atténuation et de résolution des problèmes cernés par les experts de la qualité, lesquels se rapprochent des problèmes de traitement et de paiement observés à l'échelle nationale.

Le Ministère a apporté des améliorations à la prestation des services en fonction des leçons tirées du traitement des demandes et du paiement des indemnités du Programme de protection des salariés (PPS), de la Subvention incitative aux apprentis (SIA) et de la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti (SAFA). Les normes ministérielles de production de rapports sur les activités opérationnelles permettent généralement de mesurer le rendement en comparant la rapidité du service et du paiement avec le niveau préétabli. Toutefois, l'expérience du PPS, de la SIA et de la SAFA a révélé que les objectifs établis pour les programmes essentiels ou d'autres services ne conviennent peut-être pas pour les nouveaux services offerts, compte tenu des exigences plus complexes en matière de traitement et de paiement.

La mise en œuvre continue des initiatives d'automatisation a permis au Ministère de confier aux enquêteurs de l'assurance-emploi les enquêtes sur les programmes du RPC et de la SV. Même si le personnel pouvait compter sur ses compétences opérationnelles dans le cadre des enquêtes, le manque de connaissances des programmes du RPC et de la SV a nécessité un investissement plus important que prévu dans la formation. Le Collège Service Canada a conçu des produits d'apprentissage nationaux pour appuyer le transfert des activités liées au service, à l'intégrité et au traitement. L'accent a été mis principalement sur la modernisation de la formation en offrant des activités d'apprentissage virtuel, à distance et en ligne.

Le Ministère a élaboré et mis en œuvre des stratégies visant à répondre à l'interruption des services postaux qui a eu lieu à l'été 2011 dans le but d'assurer le versement continu et en temps opportun des paiements. Il a aussi mis en place avec succès un processus de renouvellement des demandes de prestations du SRG, ce qui a empêché une interruption dans le versement des prestations aux aînés à faible revenu.

Services internes



Activité de programme : Services internes

Description de l'activité de programme

Les services internes appuient la réalisation des résultats stratégiques du Ministère en fournissant les ressources, les conseils, les services de soutien et les renseignements nécessaires pour que le Ministère puisse concevoir et offrir ses programmes et services. La définition des services internes est large : cette activité comprend l'élaboration de politiques, la recherche, la vérification, l'évaluation, la planification, la gestion du risque et les fonctions de direction ainsi que les services ministériels classiques comme les communications, la gestion de l'information, la technologie de l'information, les ressources humaines et la gestion des finances.

Les Services internes de RHDCC sont les suivants : Secrétariat ministériel; Agent principal des finances; Services des ressources humaines; Politique stratégique et Recherche; Services juridiques; Affaires publiques et Relations avec les intervenants; Services de vérification interne; Intégrité interne et Sécurité; et Innovation, Information et Technologie.

La proportion de ressources affectées aux services internes à l'échelle du pays reflète la complexité et l'étendue du mandat du Ministère ainsi que le nombre et la diversité des points et des modes de service. Le réseau de prestation de services décentralisé du Ministère est complexe et repose sur un réseau de services internes tout aussi complexe. Les Services internes comptent plus de 2 000 équivalents temps plein à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles*
859,5	971,6	959,5
* Excluant les montants réputés appropriés à Services partagés Canada, le cas échéant.		

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
5 820	5 524	296

Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

RHDCC a continué de mettre en œuvre les conclusions de l'examen stratégique qui a été mené en 2010 et s'est concentré sur la mise en place des initiatives annoncées dans le budget de 2011. À titre de ministère fédéral responsable de l'assurance-emploi, du Programme de protection des salariés et des programmes visant à assurer une main-d'œuvre compétente et intégratrice, RHDCC a joué un rôle de premier plan dans l'engagement du gouvernement à l'égard des mesures de relance économique. Il a notamment assuré une communication continue avec les Canadiens pour que ceux-ci soient informés des divers programmes gouvernementaux offerts et des répercussions des changements apportés aux politiques et aux programmes.

RHDCC a également réalisé des progrès dans le cadre des engagements suivants, tels qu'ils ont été présentés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2010-2011.

Continuer de moderniser et d'harmoniser les fonctions et les systèmes des services internes de manière à renforcer notre capacité de produire des résultats pour les Canadiens

Le Programme de renouvellement des services habilitants[9] de RHDCC contribue à la modernisation des services habilitants internes. En s'inspirant du modèle éprouvé de prestation de services de Service Canada, le Programme cherche à élaborer un modèle intégré à plusieurs niveaux de type « cliquez, appelez, consultez » et il compte mettre en œuvre de nouveaux systèmes de technologie de l'information pour la gestion des ressources humaines, des finances et du matériel. Au cours des 12 derniers mois, les responsables du Programme ont mené les activités suivantes :

- Ils ont dégagé les exigences opérationnelles en matière de conception qui favoriseront l'intégration et la normalisation des services selon un modèle de prestation de service intégrée;
- Ils ont établi une grille de gestion cohérente des versions pour veiller à ce qu'une approche intégrée et globale soit maintenue durant le cycle de vie du Programme;
- Ils ont a mis en place un nouveau site intranet intégré de libre-service et un service ministériel de soutien pour les demandes de renseignements, afin d'assurer un accès facile et rapide aux services internes, sur lesquels les prochaines versions du Programme seront fondées.

À la suite d'une analyse approfondie, le Ministère a décidé, en octobre 2011, de reporter les travaux liés au remplacement du Système ministériel des comptes débiteurs, afin qu'il puisse étudier à une date ultérieure la possibilité de tirer parti des technologies existantes.

Poursuivre le renouvellement de la fonction publique grâce à la création d'un milieu de travail sain et habilitant, au perfectionnement de l'effectif et au leadership

La création d'un milieu de travail sain et habilitant vise à permettre au Ministère de gérer la transformation complexe qui est en cours. En 2011-2012, RHDCC en était à sa deuxième année d'un plan quinquennal visant à mettre en œuvre une stratégie pour un milieu de travail sain et habilitant. Cette stratégie cadre avec le Plan d'activités intégré du Ministère, le Plan d'action pour le renouvellement, les priorités du greffier du Bureau du Conseil privé (dans le cadre de l'initiative de renouvellement de la fonction publique) et les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011. Des outils supplémentaires ont été mis à la disposition des employés et des gestionnaires pour leur permettre de créer et de maintenir un milieu de travail sain et habilitant. Parmi ces outils figurent des lignes directrices sur la gestion informelle des conflits, une politique sur l'apprentissage et un programme pilote de mentorat destinés à cerner les possibilités de perfectionnement et à faciliter le transfert des connaissances et la planification de la relève, et la brochure d'information « À qui m'adresser… » visant à appuyer les employés tout au long de la transformation.

Dans le cadre de la transformation, le Ministère a progressé dans l'application d'une nouvelle structure de conception organisationnelle (modèle structurel), qui assure une approche uniforme en matière de prestation de services aux Canadiens. Le modèle structurel favorise l'instauration d'un milieu de travail sain et habilitant à RHDCC, car il uniformise les attentes en matière de travail, la formation, le perfectionnement professionnel et la reconnaissance du mérite. Il permet également de déterminer les rôles et les compétences qu'il convient de conserver et les activités qu'il faut éliminer.

Pour aider les gestionnaires et les leaders à rendre des comptes, on a modernisé les Services des ressources humaines en mettant en œuvre un instrument de délégation révisé et exhaustif ainsi qu'une analyse complète du répertoire ministériel des politiques et des lignes directrices en matière de ressources humaines, en publiant une série de politiques révisées sur la dotation et du matériel de formation connexe en ligne à l'intention des gestionnaires, et en ajoutant un volet sur la dotation au processus de planification intégrée des activités. En outre, les normes des services pour la rémunération et les avantages sociaux, la dotation et la classification des postes ont été mises en œuvre.

RHDCC a poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle en matière de langue de travail pour favoriser une culture organisationnelle où l'utilisation des deux langues officielles est encouragée et valorisée. De plus, le Ministère a terminé la deuxième année de mise en œuvre du

Plan d'action sur la diversité et l'équité en matière d'emploi de 2010-2013, lequel vise à créer et à maintenir un milieu de travail représentatif de la diversité de la population canadienne.

RHDCC continue d'effectuer sa transformation, tout en assurant une gestion efficace de ses employés au moyen de sa stratégie de gestion des effectifs. À titre d'exemple, des comités de gestion des postes vacants ont été mis en place pour assurer la cohérence, l'équité et la transparence du processus d'examen et d'approbation des demandes de dotation pour des postes à durée indéterminée à l'échelle du Ministère. Les gestionnaires disposent de meilleurs outils de planification des ressources (p. ex. les nouveaux bulletins de rendement pour la gestion des personnes et les tableaux de bord améliorés permettant de communiquer les données sur les effectifs). En outre, le site intranet *Allons de l'avant* a été monté pour soutenir les employés et les gestionnaires dans le cadre de la transformation, et offre des ressources pour gérer efficacement les changements. Pour compléter la Stratégie de gestion des effectifs, le Ministère a mis sur pied un comité qui s'assurera que l'ensemble du portefeuille est prêt à mettre en œuvre les initiatives de transformation stratégiques. Le Ministère a également offert aux gestionnaires des séances d'information sur le réaménagement des effectifs et la sélection des fonctionnaires aux fins de maintien en poste et de mise en disponibilité.

Pour une deuxième année consécutive, RHDCC a reçu quatre distinctions de Mediacorp Canada Inc. En effet, le Ministère compte parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada, les meilleurs employeurs au Canada pour la diversité, les employeurs canadiens les plus respectueux de la vie familiale, et les meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale.

Renforcer les mesures de gestion conformément aux exigences législatives et stratégiques dans les domaines de la protection des renseignements personnels, de la sécurité et de l'intégrité interne

En 2011-2012, le Ministère a entrepris l'élaboration d'un plan d'action biennal de renouvellement proposant une approche exhaustive, proactive et axée sur les risques pour la gestion et la protection des renseignements personnels. Un groupe de travail sur le renouvellement en matière de protection des renseignements personnels a été mis sur pied pour diriger l'élaboration du plan d'action. En 2011-2012, le Ministère a notamment réalisé :

- un nouveau cadre intégré de gestion des renseignements personnels;
- un sondage détaillé sur la gestion de la protection des renseignements personnels;
- un exercice de vérification interne pour valider les auto-évaluations en matière de contrôle des renseignements personnels.

Le Ministère a renforcé son intégrité interne et sa sécurité en poursuivant la mise en œuvre de la Politique sur la sécurité du gouvernement du Secrétariat du Conseil du Trésor. Plus particulièrement, il a presque terminé l'élaboration de la version préliminaire du Plan de sécurité ministérielle, qui est requis conformément à la Directive sur la gestion de la sécurité ministérielle du Conseil du Trésor en vertu de la Politique sur la sécurité du gouvernement. Le Plan de sécurité ministérielle énoncera les priorités et les exigences ministérielles relatives à la gestion des risques liés à la sécurité, à la conception, à la mise en œuvre et au maintien des mesures de sécurité ainsi qu'à la gestion du rendement en matière de sécurité.

RHDCC a approuvé son plan stratégique de gestion des urgences, comme l'exige la *Loi sur la gestion des urgences*. Le Plan stratégique de gestion des urgences est le cadre ministériel de coordination des activités de gestion des urgences, et explique comment le Ministère contribuera à une intervention fédérale coordonnée.

À la suite des consultations menées auprès des employés de tous les niveaux à l'échelle du Ministère, y compris les agents négociateurs, le nouveau Code de conduite de RHDCC a été publié et est actuellement mis en œuvre. Le nouveau code couvre le Code de valeurs et d'éthique du secteur public et la Politique sur les conflits d'intérêts et l'après-mandat du Conseil du Trésor, en plus de décrire le comportement que les employés de RHDCC, du Programme du travail et de Service Canada doivent adopter. Les lignes directrices sur la conduite professionnelle à Service Canada et les lignes directrices sur la conduite professionnelle au Programme du travail demeurent en vigueur; elles ont été mises à jour afin qu'elles tiennent compte du contenu des nouveaux codes. Pour appuyer les exigences de la politique du Conseil du Trésor, RHDCC a pris des mesures actives. Il a notamment mis en place un système automatisé de divulgation des conflits d'intérêts, a permis aux employés d'obtenir des conseils et de l'aide auprès du Bureau des valeurs et de l'éthique, et a informé les employés de leurs obligations. En outre, conformément aux exigences législatives prévues par la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*, RHDCC a mis en place des processus et des procédures internes pour recevoir et gérer les divulgations d'actes répréhensibles.

Élaborer un solide plan pluriannuel d'investissement à l'échelle ministérielle

Conformément aux politiques gouvernementales, les ministères doivent présenter tous les trois ans un plan d'investissement lié à leurs projets, leurs actifs et leurs services acquis. Approuvé en 2011-2012, le plan d'investissement de RHDCC sert de base pour l'évaluation des décisions futures en matière d'investissement, de l'exécution des projets et du rendement des actifs. À l'heure actuelle, certains des investissements prévus dans le plan sont effectués pour améliorer les services internes et réduire les coûts.

Contribuer à la Stratégie fédérale de développement durable

Dans le cadre de ses services internes, RHDCC participe à la Stratégie fédérale de développement et à l'atteinte des objectifs d'écologisation des opérations gouvernementales. Le Ministère contribue à la mise en œuvre du thème IV (« Réduire l'empreinte environnementale – En commençant par le gouvernement ») de la Stratégie fédérale de développement durable, qui vise les émissions de gaz à effet de serre, les déchets électroniques, la gestion de l'impression, la consommation de papier, les réunions écologiques, et l'approvisionnement écologique.

Pour obtenir plus de renseignements sur les activités d'écologisation des opérations gouvernementales de RHDCC, veuillez consulter la « Liste des tableaux de renseignements supplémentaires » présentée à la section III :
http://www.hrsdc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/rmr_2011_2012/tableaux_supp/page00.shtml

Leçons tirées

En 2011-2012, RHDCC a su produire des résultats grâce à une bonne planification et à de solides partenariats internes. Les initiatives de transformation ont révélé qu'il est important de donner aux employés accès à des renseignements uniformes. Le Ministère a créé le site *Allons de l'avant*, qui permet aux employés et aux gestionnaires d'obtenir du soutien, des renseignements et des outils à jour concernant la transformation ministérielle. En période de restriction budgétaire, cette mesure favorise un milieu de travail sain et habilitant, car on met à la disposition des employés et de la direction des outils et des renseignements uniformes et exacts. En outre, l'utilisation continue des outils en ligne pour les employés et les gestionnaires appuie la transformation de la prestation des services internes et optimise les économies en veillant à ce que le personnel dispose des outils dont il a besoin pour répondre au nombre sans cesse croissant de demandes de service, malgré l'incidence sur les effectifs.

D'après le succès et les leçons tirées du modèle de prestation de services aux Canadiens de Service Canada, RHDCC a entamé des travaux visant à améliorer, au cours des cinq prochains exercices, le modèle de prestation des services internes en mettant en œuvre un modèle de prestation de type « cliquez, appelez, consultez », en simplifiant et en rationalisant les processus, et en remplaçant le service de gestion intégré par des technologies modernes permettant la gestion des finances et du matériel (SAP) et des ressources humaines (PeopleSoft). Comme il s'agit d'une transformation d'envergure, un certain nombre de versions devront être conçues pour que soient atteints les objectifs ultimes, c.-à-d. l'excellence du service, l'optimisation des ressources et la saine gestion des ressources.

En outre, on a également fait ressortir l'importance d'une collaboration étroite entre la direction et les ressources humaines aux fins d'une amélioration des services. Par exemple, la récente mise en œuvre des normes de services en matière de ressources humaines à l'échelle du Ministère a été couronnée de succès, car elle est le fruit d'un effort conjoint de la direction et des ressources humaines.

Parmi les leçons tirées, mentionnons notamment l'importance d'examiner continuellement l'information sur la gestion des personnes et les stratégies connexes pour qu'elles demeurent représentatives du contexte financier qui est en constante évolution. À cet égard, la Stratégie de gestion des effectifs a été mise à jour récemment pour s'assurer qu'elle tient compte des orientations opérationnelles et qu'elle répond aux besoins des employés. D'autres exemples sont notamment la nécessité d'examiner de façon continue les données sur les effectifs par l'entremise des tableaux de bord, pour que le Ministère puisse faire une planification efficace de la relève et gérer de façon efficiente les répercussions sur les emplois.

À mesure que le Programme de renouvellement des services habilitants progressera, on poursuivra l'évaluation des processus internes, y compris les ressources affectées à l'exécution du Programme, afin d'améliorer continuellement la gestion du Programme. On continuera également d'établir des relations solides avec les intervenants internes et externes pour tirer parti des pratiques exemplaires en matière de prestation de services et les mettre en œuvre.

Plusieurs améliorations au plan d'investissement ont été prévues pour l'exercice 2012-2013, à la lumière des leçons tirées du premier exercice de RHDCC (2011-2012). Des améliorations ont été apportées au processus d'évaluation et d'examen des propositions ainsi qu'à la qualité de l'information aux fins de la prise de décision.

Le Plan d'investissement prévoyait également un examen exhaustif des pratiques organisationnelles de gestion des projets et soulignait les secteurs à renforcer. D'après les leçons tirées de l'examen postérieur à la mise en œuvre du projet, la phase de clôture du projet et la présente évaluation à l'échelle organisationnelle, des améliorations sont prévues pour 2012-2013.

Changements à la structure du gouvernement

Répercussions sur les ressources financières et humaines en raison de l'établissement de Services partagés Canada

Ressources financières pour 2011-2012 (en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales*
Montant net des transferts à Services partagés Canada (SPC) à la suite des décrets**	-	20,2

* En vertu de l'article 31.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et des décrets C.P. 2011-0881, C.P. 2011-0877 et C.P. 2011-1297, la somme de 20 154 403 $ est réputée avoir été affectée à Services partagés du Canada, ce qui a eu pour incidence de réduire d'autant le montant du crédit de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

** Les autorisations totales, présentées dans le tableau « Ressources financières pour 2011-2012 » (et autres tableaux pertinents) dans la section « Sommaire du rendement », représentent le montant net de tous les transferts à SPC. Les dépenses réelles ne comprennent pas les dépenses encourues au nom de SPC en date du décret.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

	Prévues	Réelles
Attribuées à SPC	-	102

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les principales données financières présentées dans ce rapport sur le rendement ministériel donnent une vue d'ensemble de la position et des activités financières de RHDCC. Les états financiers ministériels consolidés non vérifiés peuvent être consultés en ligne, à l'adresse suivante : www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/etat_financier/2011-2012/dpr_1112_etats_f.shtml

RHDCC est financé par le gouvernement du Canada au moyen d'autorisations parlementaires. La présentation des autorisations consenties à RHDCC ne correspond pas à la présentation des rapports financiers selon les principes comptables généralement reconnus étant donné que les autorisations sont fondées, dans une large mesure, sur les besoins en trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état consolidé des résultats et de la situation financière nette ministérielle ainsi que dans l'état consolidé de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les autorisations parlementaires. La note 3 des états financiers ministériels consolidés présente un rapprochement entre les autorisations utilisées et le coût de fonctionnement net.

Ces états financiers consolidés incluent les transactions du Compte des opérations de l'assurance-emploi, une sous-entité qui est sous le contrôle de RHDCC. Les comptes de cette sous-entité ont été consolidés avec ceux de RHDCC et toutes les opérations et soldes interorganisationnels ont été éliminés. Le solde du montant déposé au Trésor par le Régime de pensions du Canada (RPC) et la valeur actuarielle du Compte des rentes sur l'État (CRE) sont présentés à titre de passif dans les états financiers ministériels consolidés.

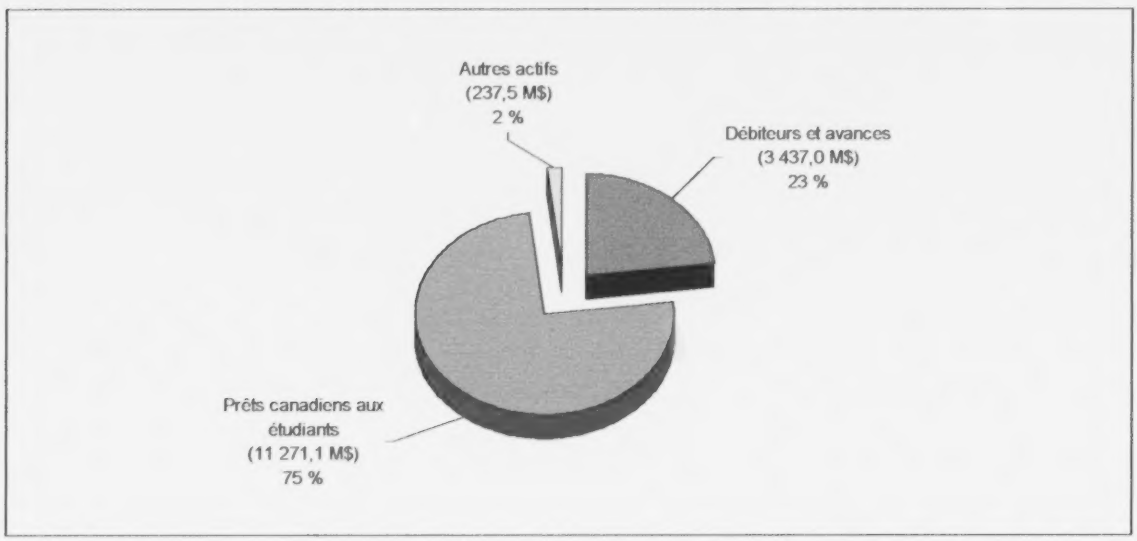
La présente section vise à expliquer les principales données financières du Ministère pour l'exercice 2011-2012, d'après les états financiers ministériels consolidés. Les graphiques ci-dessous illustrent les soldes de clôture, au 31 mars, pour chacun des regroupements importants des états financiers ainsi que le changement correspondant par rapport à l'exercice financier précédent. En résumé, de 2010-2011 à 2011-2012, les actifs du Ministère ont augmenté de 4,8 %, les passifs ont augmenté de 9,7 %, les charges ont augmenté de 0,6 % et les revenus ont augmenté de 6,2 %. Sous les graphiques se trouvent les explications concernant les variations dans chaque regroupement important, selon les facteurs les plus significatifs ayant touché chacun d'entre eux au cours de l'exercice.

État condensé de la situation financière (non vérifié)			
Au 31 mars			
	Variation %	**2012**	**2011 (Redressé)**
		(en millions de dollars)	
Montant total net des actifs financiers	4,9%	14 717,1	14 031,1
Montant total net des passifs	9,7%	2 728,8	2 487,6
Montant net de la dette du ministère	**3,9%**	**11 988,3**	**11 543,5**
Montant total des actifs non financiers	0,4%	228,5	227,6
Situation financière nette du ministère	**3,8%**	**12 216,8**	**11 771,1**

État condensé des opérations et situation financière nette du ministère (non vérifiés)			
Au 31 mars			
	Variation (%)	**2012**	**2011 (Redressé)**
		(en millions de dollars)	
Montant total des dépenses	0,6%	66 168	65 801,2
Montant total des revenus	6,2%	19 365,4	18 233,7
Activités transférées	-37,5%	34,1	54,6
Coût net des opérations avant le financement et les transferts du gouvernement	**-1,6%**	**46 836,7**	**47 622,1**
Financement et transferts du gouvernement	-1,5%	47 282,4	47 978,6
Situation financière nette du ministère – début de l'exercice	3,1%	11 771,1	11 414,6
Situation financière nette du ministère	**3,8%**	**12 216,8**	**11 771,1**

Principales données financières – Tableaux et graphiques

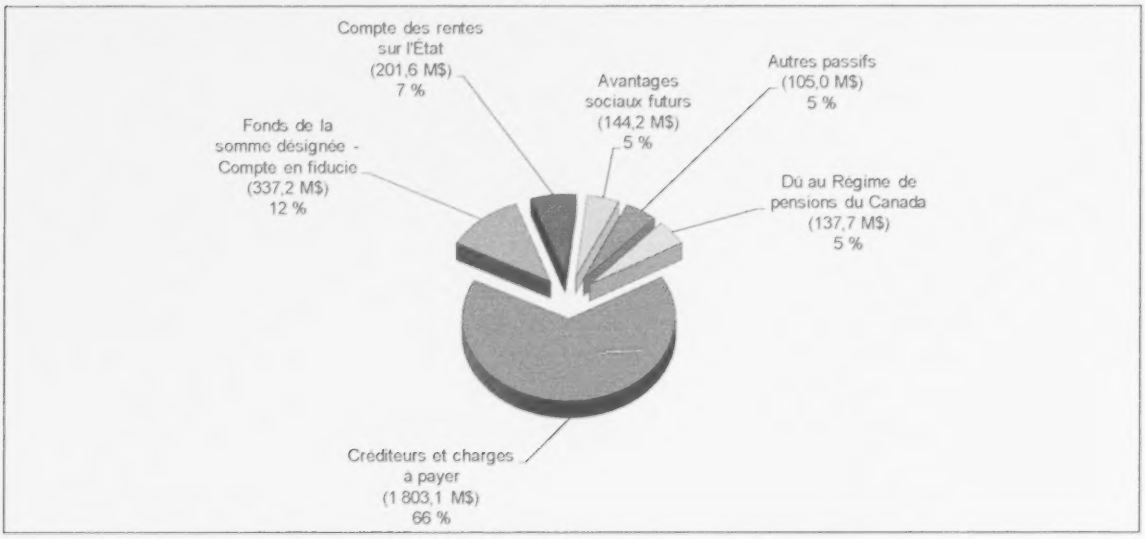
Actifs par type



Le total des actifs (incluant les actifs financiers et non financiers) s'élève à 14 945,6 millions de dollars au 31 mars 2012, soit une augmentation de 686,9 millions de dollars (4,8 %) comparativement au total des actifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 14 258,7 millions de dollars. Cette augmentation des actifs est principalement causée par :

- une augmentation de 272,3 millions de dollars des comptes débiteurs et avances attribuable à une augmentation de 97,7 millions de dollars liée aux remboursements de prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) à recevoir de l'Agence du revenu du Canada (ARC) en raison d'une augmentation globale des revenus des bénéficiaires de la SV qui doivent partiellement rembourser leurs prestations et d'une augmentation de 142,9 millions de dollars des autres débiteurs attribuable à un passif éventuel qui doit être recouvré du compte du Régime de pensions du Canada (RPC);
- une augmentation de 457,8 millions de dollars des prêts canadiens aux étudiants découlant d'un excédent de nouveaux prêts émis par rapport au total des sommes remboursées.

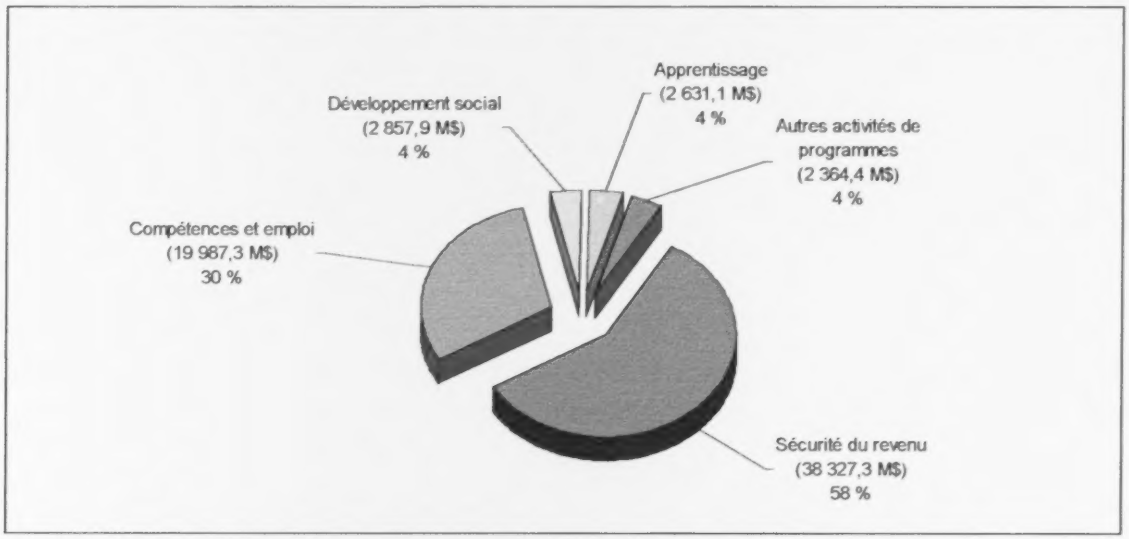
Passifs par type



Le total des passifs s'élève à 2 728,8 millions de dollars au 31 mars 2012, soit une augmentation de 241,2 millions de dollars (9,7 %) comparativement au total des passifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 2 487,6 millions de dollars. Cette augmentation des passifs est principalement due à :

- une augmentation de 367,0 millions de dollars des créditeurs et charges à payer causée par une augmentation de la provision du passif éventuel et du montant enregistré de 200,9 millions de dollars afin de refléter l'estimation du coût du réaménagement des effectifs;
- une augmentation de 114,5 millions de dollars du montant dû au RPC causée par l'échéance des paiements à la fin d'exercice au receveur général du Canada.
- Ces augmentations sont partiellement contrebalancées par une diminution de 198,1 millions de dollars des avantages sociaux futurs causée par les prestations versées durant l'année à la suite des conventions collectives signées.

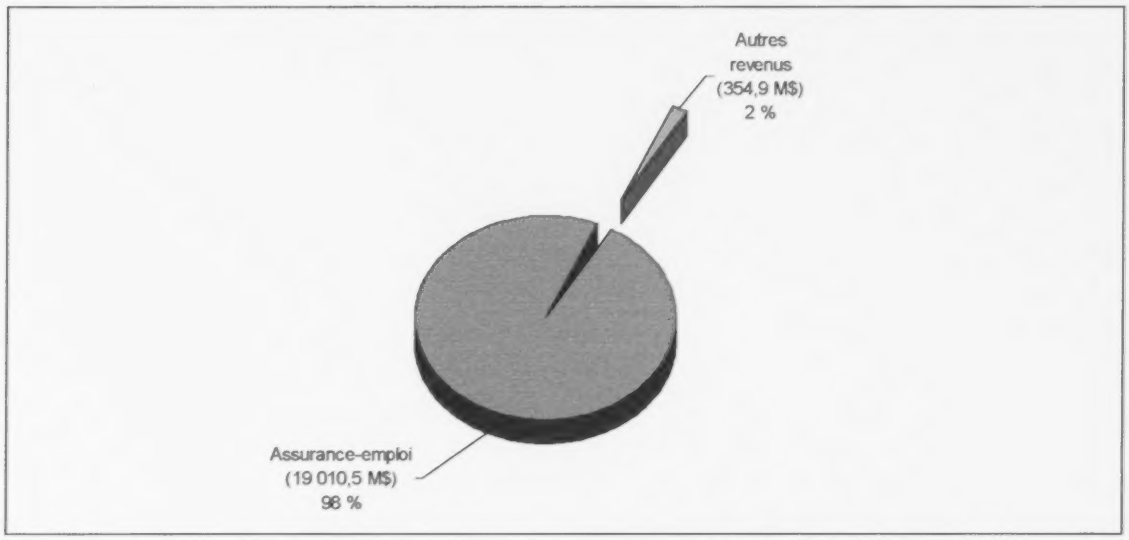
Charges par principale activité de programme



Le total des charges pour 2011-2012 s'élève à 66 168,0 millions de dollars, soit une augmentation de 366,8 millions de dollars (0,6 %) comparativement au total des charges de l'exercice précédent qui s'élevait à 65 801,2 millions de dollars. Cette augmentation est principalement due à:

- une augmentation de 2 501,0 millions de dollars des charges de la Sécurité du revenu attribuable à l'augmentation de la population admissible à la Sécurité de la vieillesse et au Supplément de revenu garanti et à l'augmentation du montant de la prestation mensuelle;
- une diminution de 2 490,9 millions de dollars des charges de Compétences et emploi attribuable à une diminution du taux de chômage moyen de 7,9 % en 2010-2011 à 7,4 % en 2011-2012 résultant de la reprise économique et à une diminution des initiatives du Plan d'action économique, dont la plupart ont expirées au cours de l'année;
- une augmentation de 401,6 millions de dollars des charges d'Apprentissage attribuable à l'augmentation du nombre d'étudiants admissibles au programme d'aide au remboursement et aux bourses canadiennes d'études.

Revenus par type



Le total des revenus pour 2011-2012 s'élève à 19 365,4 millions de dollars, soit une augmentation de 1 131,7 millions de dollars (6,2 %) comparativement au total des revenus de l'exercice précédent, qui s'élevait à 18 233,7 millions de dollars. La grande majorité de cette augmentation s'explique par une augmentation de 1 090,7 millions de dollars des revenus de cotisations d'assurance-emploi liée à une augmentation de 1,1 % du taux moyen d'emploi en 2011-2012 et à l'augmentation du maximum de la rémunération assurable.

États financiers

www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/etat_financier/dpr_10-11_etats_f.shtml

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires du Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012 se trouvent sur le site http://www.hrsdc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/rmr_2011_2012/tableaux_supp/page00.shtml.

- Sources de revenus disponibles et de revenus non disponibles
- Rapports sur les frais d'utilisation
- Renseignements sur les programmes de paiements et de transfert
- Initiatives horizontales
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Vérifications internes et évaluations

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

RHDCC est responsable de l'administration de cinq de ces comptes :

- le Compte des opérations de l'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique; et
- le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Le Compte des opérations de l'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada **est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé** dans les états financiers du gouvernement du Canada. Il est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) du Règlement sur l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été établi afin que RHDCC puisse verser les paiements restants des bourses d'excellence aux étudiants admissibles. Ces paiements faisaient partie des bourses offertes aux étudiants avant la dissolution de la Fondation canadienne des bourses du millénaire en 2010, la fin de son mandat de dix ans. RHDCC versera les paiements restants des bourses d'excellence du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013. Après cette date, RHDCC transférera les fonds restants au Trésor.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte des opérations de l'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada fournies dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012*. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

Compte des opérations de l'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des bilans financiers relatifs au Compte des opérations de l'assurance-emploi (a.-e.) de 2009-2010 à 2011-2012.

Compte des opérations de l'assurance-emploi – État des opérations[a]

	Réel		
(en millions de dollars)	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dépenses			
Prestations	21 586	19 850	17 648
Frais d'administration	2 031	1 916	1 907
Créances douteuses [b]	50	42	123
Somme partielle	**23 667**	**21 808**	**19 677**
Cotisations et pénalités à l'assurance-emploi			
Cotisations	17 121	17 862	18 938
Pénalités	42	46	50
Intérêts sur les créances en souffrance	13	11	21
Somme partielle	**17 175**	**17 919**	**19 009**
Financement du gouvernement (budget de 2009)	1 522	1 428	118
Excédent (déficit) annuel	**(4 970)**	**(2 461)**	**(551)**
Excédent (déficit) cumulatif	**(7 397)**	**(7 397)**	**(7 948)**
Taux de cotisation à l'assurance-emploi pour les employés	**2010**	**2011**	**2012**
(% des gains assurables)			
Québec	1,36 %	1,41 %	1,47 %
Canada (extérieur du Québec)	1,73 %	1,78 %	1,83 %

a. Le Compte des opérations de l'assurance-emploi est un compte consolidé à fins déterminées et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

b. Représente les valeurs non encaissables et le montant estimatif des créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

c. Les employeurs versent à l'assurance-emploi 1,4 fois le montant des cotisations des employés. Le taux de cotisation à l'assurance-emploi au Québec est plus bas qu'ailleurs au Canada en raison de la réduction pour les prestations de maternité, parentales et d'adoption que le Québec offre depuis 2006 par l'entremise de son plan provincial.

Nota : En raison de l'arrondissement, l'addition des montants peut ne pas égaler les totaux.

En réponse aux récentes consultations publiques, des changements au mécanisme d'établissement du taux de cotisation à l'assurance-emploi, qui sont en cours de mise en œuvre, assureront une plus grande prévisibilité et stabilité. Une fois le Compte des opérations de l'assurance-emploi équilibré, les taux de cotisation seront établis annuellement en fonction du taux d'équilibre prévisionnel de sept ans, afin d'assurer l'équilibre entre les revenus et les dépenses à la fin de cette période. Pour 2013 et par la suite, les ajustements annuels sur

douze mois du taux de cotisation seront limités à 5 cents et le taux sera fixé deux mois plus tôt, à l'automne.

Les revenus provenant des cotisations à l'assurance-emploi ont augmenté en 2011-2012 en raison d'une rémunération assurable plus élevée résultant de la croissance de l'emploi et des salaires et des taux de cotisation plus élevés. Un montant supplémentaire de 118 millions de dollars en revenus provenait également du Trésor pour compenser les coûts associés aux mesures d'assurance-emploi temporaires qui ont été présentées dans le budget de 2009. Les versements de prestations d'assurance-emploi ont diminué comparativement à l'exercice 2010-2011 en raison d'une diminution du nombre de prestataires, partiellement compensée par une augmentation du montant moyen des prestations hebdomadaires. De façon générale, les dépenses ont excédé les revenus de 551 millions de dollars en 2010-2011, ce qui a entraîné un déficit cumulatif de 7 948 millions de dollars dans le Compte des opérations de l'assurance-emploi.

De plus amples informations sont disponibles dans les états financiers vérifiés du Compte des opérations de l'assurance-emploi pour 2011-2012 qui sont compris dans les *Comptes publics du Canada 2012*, volume 1, section 4[10]. Le site Internet de RHDCC offre également de l'information sur l'assurance-emploi[11], incluant les autorisations, les objectifs et les détails du programme, de même que des liens aux rapports actuariels et aux rapports annuels de contrôle et d'évaluation de la Commission de l'assurance-emploi.

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous résume les résultats financiers du Régime de pensions du Canada de 2009-2010 à 2011-2012.

Pour de plus amples renseignements sur l'exercice 2011-2012, vous pouvez consulter les états financiers du Régime de pensions du Canada, qui figurent dans les *Comptes publics du Canada 2012*, volume 1, section 6.

Régime de pensions du Canada – Sommaire

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	
(en millions de dollars)	Réel		Prévisions	Réel
Revenus				
Cotisations	36 276	37 069	38 336	38 925
Revenu de placement				
Régime de pensions du Canada	1	2	2	2
Office d'investissement du RPC [a]	16 218	15 558	7 561	9 936
Total du revenu de placement	16 219	15 560	7 563	9 938
Total des revenus	**52 495**	**52 629**	**45 899**	**48 863**
Dépenses				
Paiements de prestations	30 363	31 598	33 221	33 288
Frais d'administration [b]	734	850	1 029	1 180
Total des dépenses	**31 097**	**32 448**	**34 250**	**34 468**
Augmentation / Diminution	21 398	20 181	11 649	14 395
Solde de fin d'année	131 420	151 601	163 250	165 996

[a] Les montants réels pour l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada sont basés sur les états financiers vérifiés de l'Office. L'Office investit principalement dans des actions et des valeurs à revenu fixe. Les revenus de placement sont composés de gains et de pertes réalisés sur les placements, de gains et de pertes non réalisés sur les placements détenus à la fin de l'exercice (variation de la valeur marchande) et de gains et de pertes de change étranger. En 2011-2012, il y a eu un gain d'investissement net.

[b] Les frais d'administration comprennent les frais d'administration du RPC ainsi que ceux de l'Office d'investissement du RPC.

À noter : Tous les montants réels présentés dans ce tableau sommaire pour les années 2009-2010 et 2010-2011 proviennent des états financiers annuels consolidés vérifiés du Régime de pensions du Canada.

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2009-2010 à 2011-2012. Les chiffres sont tirés du rapport de l'actuaire en chef au sujet des rentes sur l'État au 31 mars 2012.

Compte des rentes sur l'État – État des résultats et passifs actuariels

	Réel		
(en millions de dollars)	**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
Passifs actuariels –			
Solde au début de l'exercice	**267,2**	**243,5**	**221,3**
Revenus	17,5	15,8	14,4
Versements et autres charges	38,7	35,8	33
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	21,2	20	18,6
Surplus actuariel	2,5	2,2	1,1
Passifs actuariels –			
Solde à la fin de l'exercice	**243,5**	**221,3**	**201,6**

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2009-2010 à 2011-2012.

Fonds d'assurance de la fonction publique – État des résultats et solde

	Réel		
(en millions de dollars)	**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
Solde d'ouverture	**5,6**	**5,5**	**5,2**
Revenus et autres crédits	0,1	0	0
Versements et autres charges	0,3	0,3	0,2
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	0,2	0,3	0,2
Solde de fermeture	**5,5**	**5,2**	**5**

Nota : Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre aux totaux indiqués.

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire

La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) a mis fin en vertu de la *Loi d'exécution du budget de 2008* à son mandat de dix ans. Au 1er août 2009, les bénéficiaires admissibles à des bourses du millénaire recevront une bourse de transition pour une période maximale de trois ans. Ce compte à fins déterminées a été créé dans le cadre d'un accord conclu entre la FCBEM et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) visant le transfert de fonds des bourses d'excellence aux étudiants admissibles, à la suite de la dissolution de la FCBEM. Le transfert de fonds inclut aussi les frais d'administration de ce programme au nom de la FCBEM.

RHDCC versera les montants restants des bourses d'excellence, du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013. Par la suite, RHDCC transférera toute somme résiduelle au Trésor.

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire – État des résultats et solde

	Réel		
(en millions de dollars)	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Solde d'ouverture	-	14,4	7,3
Revenus et autres credits	14,8	-	-
Versements et autres charges	0,4	7,1	4,1
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	14,4	7,1	4.1
Solde de fermeture	**14,4**	**7,3**	**3,2**

[1] Les revenus et les autres crédits incluent le versement ponctuel de 14,8 millions en 2009-2010 de dollars de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire dans le compte à fins déterminées pour le versement des bourses d'excellence restantes du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013.

Rapports législatifs annuels

Sécurité de la vieillesse

Le programme de Sécurité de la vieillesse est l'un des piliers du système de revenu de retraite du Canada. Les prestations versées comprennent la pension de Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme est financé à même les recettes fiscales générales du gouvernement du Canada.

Les tableaux qui suivent présentent de l'information sur les prestations mensuelles, les bénéficiaires et les paiements, par province ou territoire.

Sommaire des prestations mensuelles maximales

(en dollars)	Pension	Supplément de revenu		Allocation		
Exercice 2011-2012	**de base**	**Célibataires**	**Mariées**	**ordinaire**	**de survivant**	**Augmentation**
Prestations mensuelles selon l'exercice						
2011-2012, chiffres réels						
1er janvier 2012	540,12	732,36	485,61	1 025,73	1 148,35	0,4 %
1er octobre 2011	537,97	729,44	483,68	1 021,65	1 143,78	0,8 %
1er juillet 2011	533,70	723,65	479,84	1 013,54	1 134,70	1,3 %
1er avril 2011	526,85	665,00	439,13	965,98	1 070,78	0,5 %
2011-2012, estimations						
1er janvier 2012	534,80	675,02	445,77	980,57	1 086,94	0,6 %
1er octobre 2011	531,61	670,99	443,11	974,72	1 080,46	0,4 %
1er juillet 2011	529,49	668,32	441,34	970,83	1 076,15	0,4 %
1er avril 2011	527,38	665,66	439,58	966,96	1 071,86	0,6 %
2010-2011, chiffres réels						
1er janvier 2011	524,23	661,69	436,95	961,18	1 065,45	0,5 %
1er octobre 2010	521,62	658,40	434,78	956,40	1 060,15	0,6 %
1er juillet 2010	518,51	654,47	432,19	950,70	1 053,83	0,3 %
1er avril 2010	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
Maximum pour l'exercice (prestations annuelles)						
2011-2012, chiffres réels	6 415,92	8 551,35	5 664,78	12 080,70	13 492,83	6,3 %
2011-2012, estimations	6 369,84	8 039,97	5 309,40	11 679,24	12 946,23	2,0 %
2010-2011, chiffres réels	6 243,96	7 881,21	5 204,46	11 448,42	12 690,33	0,0 %

Nombre de prestataires de la Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations

	Mars 2011				Mars 2012			
Province ou territoire	**Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)**	**Supplément de revenu garanti (SRG)**	**Allocation**	**SRG en % de la SV**	**Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)**	**Supplément de revenu garanti (SRG)**	**Allocation**	**SRG en % de la SV**
Terre-Neuve-et-Labrador	80 628	46 908	4 142	58,18	84 445	47 703	3 958	56,49
Île-du-Prince-Édouard	21 846	9 548	591	43,71	22 798	9 718	604	42,63
Nouvelle-Écosse	149 468	60 178	3 925	40,26	155 321	62 332	3 926	40,13
Nouveau-Brunswick	119 180	56 195	4 083	47,15	124 167	56 964	4 039	45,88
Québec	1 220 406	542 329	29 931	44,44	1 267 365	562 988	29 264	44,42
Ontario	1 782 123	510 303	27 500	28,63	1 854 894	525 203	27 955	28,31
Manitoba	168 977	56 141	2 839	33,22	173 708	56 708	2 835	32,65
Saskatchewan	149 953	52 321	2 732	34,89	152 502	52 019	2 606	34,11
Alberta	386 155	117 700	5 564	30,48	402 422	118 293	5 279	29,40
Colombie-Britannique	641 078	207 171	12 086	32,32	668 600	215 530	12 082	32,24
Yukon	2 971	878	44	29,55	3 116	866	45	27,79
Territoires du Nord-Ouest[a]	3 323	1 618	120	48,69	3 488	1 620	112	46,44
Autres pays[b]	95 988	8 128	52	8,47	99 151	8 119	55	8,19
Total	4 822 096	1 669 418	93 609	34,62	5 011 977	1 718 063	92 760	34,28

a. Y compris les données du Nunavut.
b. Personnes recevant des prestations de la SV du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Paiements de la Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations, exercice 2011-2012

(en dollars)

Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti	Allocation	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	530 090 752	213 550 747	24 977 266	768 618 765
Île-du-Prince-Édouard	142 878 272	42 862 671	3 099 428	188 840 371
Nouvelle-Écosse	974 309 237	261 113 083	21 566 676	1 256 988 996
Nouveau-Brunswick	780 288 809	251 065 003	23 749 036	1 055 102 847
Québec	7 887 270 735	2 586 686 630	158 768 297	10 632 725 662
Ontario	11 069 043 393	2 896 177 041	179 307 054	14 144 527 488
Manitoba	1 086 495 166	259 492 919	17 093 535	1 363 081 620
Saskatchewan	969 519 983	236 269 050	16 759 638	1 222 548 671
Alberta	2 451 759 143	609 376 094	33 090 841	3 094 226 078
Colombie-Britannique	3 942 852 243	1 183 759 165	75 831 227	5 202 442 635
Yukon	19 458 886	4 226 482	242 784	23 928 152
Territoires du Nord-Ouest[a]	22 245 571	8 944 558	875 176	32 065 305
Autres pays[b]	151 854 384	84 538 667	601 063	236 994 114
Total	**30 028 066 574**	**8 638 062 109**	**555 962 022**	**39 222 090 705**
Impôt de récupération de la SV	**(1 159 269 734)**	-	-	**(1 159 269 734)**
Total y compris l'impôt de récupération de la SV	**28 868 796 840**	**8 638 062 109**	**555 962 022**	**38 062 820 971**

a. Y compris les données du Nunavut.
b. Personnes recevant des prestations de la SV du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Programmes canadiens de prêts aux étudiants consolidés – Programmes combinés

	Réel		2011-2012	
(en millions de dollars)	2009-2010	2010-2011	Prévu	Réel
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	369,8	444,8	473,1	504,4
Sommes récupérées sur les prêts garantis	27,4	23,9	16,2	20,0
Sommes récupérées sur les reprises de prêts (PRP)	11,0	11,5	5,0	10,1
Total des revenus sur les prêts	408,2	480,2	494,3	534,5
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études, Subventions pour accès aux études et Programme canadien de bourses aux étudiants	533,7	620,7	554,3	648,9
Administration des prêts				
Frais de recouvrement (tous les régimes) [a]	23,5	20,9	1,8	22,5
Coûts liés à l'exécution du programme (PD)	61,7	66,0	71,6	66,4
Prime de risque aux institutions financières (PRP)	0,6	0,3	0,3	0,1
Reprise de prêts des institutions financières (PRP)	3,6	2,3	2,5	3,7
Frais d'administration des provinces et territoires et FSI (PD)	19,3	26,7	30,2	27,6
Total des frais d'administration des prêts	108,7	116,2	106,4	120,3
Coût de l'aide gouvernementale consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts sur emprunts durant les études (classe A - PD) [b]	177,4	173,3	207,0	142,7
Frais d'intérêts sur emprunts en remboursement (classe B - PD) [b]	180,0	182,9	240,6	155,1
Bonification d'intérêts pendant les études (PRP & PG)	1,4	1,2	1,2	1,0
Programmes d'aide au remboursement (tous les régimes) [c]	74,9	88,9	88,8	109,8
Réclamations payées et prêts pardonnés (tous les régimes)	22,5	12,5	17,6	9,7
Total du coût de l'aide gouvernementale consentis aux étudiants	456,2	458,8	555,2	418,3
Créances irrécouvrables [d]				
Réduction de la dette en cours de remboursement (PD)	133,4	40,7	38,1	352,7
Créances irrécouvrables (PD)	129,1	323,6	318,5	340,3
Total des créances irrécouvrables	262,5	364,3	356,6	693,0
Total des dépenses de prêts	1 361,1	1 560,0	1 572,5	1 880,5
Résultats d'exploitation nets	952,9	1 079,8	1 078,2	1 346,0
Paiements compensatoires aux provinces non participantes (PD) [e]	223,1	300,1	250,7	288,2
Résultats net d'exploitation finaux	**1 176,0**	**1 379,9**	**1 328,9**	**1 634,2**

(PD) = Prêts directs
(PRP) = Prêts à risque partagés
(PG) = Prêts garantis

a. Les dépenses réelles de 2009-2010 et 2010-2011 pour le coût des recouvrements pour tous les régimes ont été ajustés à la suite d'un changement de méthodologie de l'Agence de revenu du Canada.
b. Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs mais sont déclarées par le ministère des Finances.
c. L'exemption d'intérêts et la réduction de la dette en cours de remboursement ont été remplacés par les programmes d'aide au remboursement.
d. Correspond à la charge annuelle contre les provisions pour créances irrécouvrables et la portion en capital du programme d'aide au remboursement, comme l'exige la comptabilité d'exercice.
e. Les données correspondent à la charge annuelle enregistrée selon la comptabilité d'exercice, contrairement au montant total versé aux provinces non-participantes. En 2011-2012, le montant total versé en paiements compensatoires est de 278,4 M$.

Pour obtenir plus d'information sur la ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants, visitez le http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_resources/rmr/rmr/rmr_2011_2012/consolidated_report_fra.shtml.

Coordonnées

nc-spr-psr-cpa-pim-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Notes en fin d'ouvrage

[1] Organisation de coopération et de développement économiques, *Regards sur l'éducation 2011 : Les indicateurs de l'OCDE*. Le rapport de 2011 présente les résultats de 2009.

[2] Statistique Canada, Enquête sur la dynamique du travail et du revenu, 2009, totalisations spéciales.

[3] *Ibid.*

[4] *Ibid.*

[5] Les pourcentages de 14,3 % et de 40,7 % ne s'excluent pas mutuellement, car le même étudiant peut avoir reçu un prêt, une bourse ou une bonification d'intérêts pendant les études et avoir retiré des fonds de son REEE.

[6] Le calcul du nombre d'étudiants qui recevaient un prêt, une bourse et/ou une bonification d'intérêts pendant les études était fondé auparavant sur l'année de prêt, qui prend fin le 31 juillet de chaque année. Désormais, le calcul est fondé sur l'exercice financier (les données de l'année de prêt n'étaient pas prêtes à temps pour la production du présent rapport).

[7] Les étudiants qui reçoivent des prêts, des bourses et une bonification d'intérêts pendant les études ne s'excluent pas mutuellement, car la même personne profite souvent de deux, voire trois, de ces mesures d'aide financière.

[8] http://www.cibletudes.ca/fra/index.shtml

[9] Le Programme de renouvellement des services habilitants est une initiative pluriannuelle à plusieurs facettes et volets qui permettra de déterminer les possibilités d'économies et de renforcer l'intendance des ressources ministérielles, tout en améliorant l'expérience de service des clients internes (employés).

[10] Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

[11] Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.hrsdc.gc.ca/en/ei/legislation/ei_act_tofprov_1.shtml.